

顧客本位の業務運営に関する方針（FD 方針）

会社名	ほけんリゾート合同会社
代表者	篠原 毅
策定日	2025 年 4 月 1 日
最終更新日	2025 年 4 月 1 日（判定期間内に策定）
取扱保険会社	損害保険ジャパン株式会社 / SOMPO ひまわり生命保険株式会社 / FWD 生命保険株式会社
対象業務	損害保険・生命保険の募集・販売に関するすべての業務
HP 掲載	https://www.hoken-resort.com

準拠する「顧客本位の業務運営に関する原則」対比表

※金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」（2021 年 1 月改訂版）に準拠

原則 No.	原則名	本方針の対応箇所
原則①	顧客本位の業務運営の方針の策定・公表	本方針全体 / HP 掲載（第 1 章）
原則②	顧客の最善の利益の追求	第 2 章（意向把握・最善利益の追求）
原則③	利益相反の適切な管理	第 3 章（利益相反の管理）
原則④	手数料等の明確化	第 4 章（情報提供・手数料の明確化）
原則⑤	重要な情報の分かりやすい提供	第 4 章（情報提供・説明）

原則⑥	顧客にふさわしいサービスの提供	第2章・第5章（意向把握・比較推奨）
原則⑦	従業員に対する適切な動機づけ	第6章（教育・評価体制）

はじめに — 私たちの信念

ほけんリゾート合同会社（以下「当社」）は、「一人ひとりの人生に寄り添い、安心の土台と挑戦をデザインする」という経営理念のもと、お客さまの最善の利益を最優先とした業務運営を行います。

「安心があるから、挑戦できる。挑戦があるから、人生は輝く。」

私たちは保険を「売るもの」ではなく、「お客さまの人生と想いを守る仕組み」と考えています。損害保険ジャパン・SOMPO ひまわり生命・FWD 生命の3社を取り扱う乗合代理店として、お客さまに最適な商品を公正に提案することが私たちの使命です。

本方針は、金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」（原則①～⑦）に準拠し、当社の具体的な行動指針を定めるものです。

第1章 方針の策定・公表・見直し（原則①）

■ 1-1. 方針の策定と公表

- 本 FD 方針を策定し、自社ホームページ（<https://www.hoken-resort.com>）に掲載・公表します。
- 損害保険事業に関する取組みを方針に明記します。
- KPI と直近年度の実績を併せてホームページに掲載します。

■ 1-2. 定期的な見直し

- 本方針は年1回（毎年4月）定期的に見直しを行い、判定期間内に更新します。
- 法令・規制の改正や社会環境の変化があった場合は、随時見直します。
- 見直し後は速やかにホームページを更新し、全従業員に周知します。

■ 1-3. KPI と直近年度（2024年度）実績

No.	KPI 項目	目標値	前年度実績	測定頻度
①	損害保険 継続率	95%以上	100.7%※	年1回

②	お客様の声（感謝・要望）受付件数	毎月記録		月次
③	お客様満足度アンケート回収率	80%以上		年1回
④	苦情件数	0件（目標）	0件	月次
⑤	コンプライアンス研修実施回数	年4回以上	4回	年次
⑥	面談記録（対応履歴）記録率	100%		月次

※「実績確認中」の箇所は、2025年度内に実績データを整備しホームページに掲載します。

第2章 お客様の最善の利益の追求・意向把握 (原則②⑥)

■ 2-1. 基本姿勢

当社は「家族のような誠実さでお客様の願いを聴く」という姿勢のもと、表面的なニーズだけでなく、お客様の人生の奥にある「本当の想い」を丁寧に引き出します。

■ 2-2. 意向把握プロセス

- ・ 初回面談では、ライフデザインシートを活用してお客様の生活状況・家族構成・将来の希望を確認します。
- ・ お客様が保険に求めるニーズ・意向を明確にし、面談記録に記録します。
- ・ 提案後は、提案内容がお客様の意向に沿っているかを再確認します。
- ・ 複数商品を比較する場合は、比較の根拠と推奨理由を記録・説明します。

■ 2-3. 乗合代理店としての比較推奨

当社は損害保険ジャパン・SOMPO ひまわり生命・FWD 生命の3社を取り扱う乗合代理店として、以下を徹底します。

- ・ 取り扱う全商品の中からお客様の意向・ニーズに最も適した商品を公正に選定します。
- ・ 特定の保険会社・商品に偏った提案を行わず、客観的な根拠に基づき推奨します。
- ・ 比較した商品・推奨理由・お客様の意向との対応関係を対応履歴に記録します。

■ 2-4. 請求支援 (保険金給付時のサポート)

- ・ 保険金請求時には、書類作成の支援を行います。
- ・ 千葉市中央区大蔵寺町拠点から半径15km圏内のお客様には、訪問による請求立会支援を実施します。
- ・ 「商品を提供して終わり」ではなく、「間違いなく安心」と言える結果を届けるまで責任を持ちます。

■ 2-5. アクションプラン (KPI含む)

アクション

具体的な行動

KPI

期限

意向把握の徹底	全件の対応履歴に二一ズ確認内容を記録	記録率 100%	2025 年 6 月末
比較推奨の記録	乗合商品の比較根拠・推奨理由を全件記録	記録率 100%	2025 年 6 月末
請求支援の実施	保険金請求時の書類作成支援を全件実施	支援率 100%	随時

第3章 利益相反の適切な管理 (原則③)

■ 3-1. 利益相反が生じうる場面

- ・ 当社は損害保険ジャパン・SOMPO ひまわり生命・FWD 生命の3社から手数料を受領しています。手数料水準の違いが提案に影響しないよう管理します。
- ・ 複数商品の比較推奨において、当社の利益よりもお客様の利益を優先します。

■ 3-2. 管理方針

- ・ 手数料水準ではなく、お客様のニーズへの適合性を最優先に商品を選定します。
- ・ 推奨理由はお客様の意向・ライフプランに基づいて説明・記録します。
- ・ 推奨方針（販売方針）を別途策定し、社内で共有します。

■ 3-3. アクションプラン

アクション	具体的な行動	KPI	期限
推奨方針の策定	販売方針（推奨方針）を文書化し社内共有	策定完了	2025年6月末
利益相反教育	コンプライアンス研修で利益相反事例を学習	年1回以上	2025年度内

第4章 重要情報の提供・手数料等の明確化 (原則④⑤)

■ 4-1. 重要情報の分かりやすい説明

- ・ 保険商品の重要事項（補償内容・免責事項・保険料・契約期間）を、お客様が理解できる言葉で説明します。
- ・ 比較説明を行う場合は、各商品の特徴・メリット・デメリットを公平に伝えます。
- ・ 詳細な面談記録（思い・根拠・背景）を作成し、「言った・言わない」の不安をなくします。

■ 4-2. 手数料の明確化

- ・ 当社は保険会社から受領する代理店手数料を収入としています。

- ・お客さまから直接手数料を受領することはありません。
- ・手数料水準が提案に影響しないよう、意向把握・比較推奨を適切に行います。

■ 4-3. アクションプラン

アクション	具体的な行動	KPI	期限
面談記録の整備	全件の思い・根拠・背景を記録した詳細面談記録を作成	記録率 100%	2025年6月 末
説明品質の向上	研修・ロールプレイで説明スキルを向上	年2回研修	2025年度内

第5章 お客様の声を踏まえた改善 (原則①⑥)

■ 5-1. お客様の声の収集・管理

- ・ お客様の声受付簿を整備し、感謝・要望・苦情を記録します。
- ・ 苦情案件は速やかに損害保険会社へ連携します。
- ・ 収集した声は月次ミーティングで全従業員にフィードバックします。

■ 5-2. PDCA による改善

- ・ お客様の声に対する原因分析を実施し、再発防止策を策定・実行します。
- ・ 改善状況を四半期ごとに確認し、次の計画に反映します。

■ 5-3. アクションプラン

アクション	具体的な行動	KPI	期限
お客様の声受付簿	受付簿を整備し毎月記録・管理	毎月記録	2025年6月末
フィードバック実施	月次ミーティングで全員に共有	月1回	毎月
改善 PDCA	原因分析・再発防止策の策定・実行	四半期実施	四半期ごと

第6章 従業員への適切な動機づけ・教育 (原則⑦)

■ 6-1. 評価の基本方針

当社は「顧客本位の行動こそが最高の成果である」という考えのもと、売上数字だけでなく、お客様への誠実な対応・理念の体現を評価します。

■ 6-2. 教育・研修体制

- ・ 6年スパンの育成モデル「Growth Map」（ジュニア期～エキスパート期）に基づき、全従業員の教育計画を策定・実施します。

- ・コンプライアンス研修を年4回以上実施し、受講履歴を管理します。
- ・心理・傾聴・ファイナンシャルファンダメンタルズ（FF）の階層別研修を実施します。
- ・月次ミーティングでの Good & Try を通じ、理念と日々の行動を結びつける文化を醸成します。

■ 6-3. アクションプラン

アクション	具体的な行動	KPI	期限
教育管理規程の策定	教育管理規程・育成計画（Growth Map）を策定	策定完了	2025年6月末
コンプライアンス研修	年4回以上実施・受講履歴管理	年4回以上	2026年2月末
理念浸透活動	月次ミーティングで Good & Try 共有	月1回	毎月

第7章 損害保険事業における顧客本位の取組み

当社が取り扱う損害保険（損害保険ジャパン株式会社）において、以下の取組みを徹底します。

- ・自動車保険・火災保険・傷害保険・企業向け保険（賠償・火災等）において、お客さまのリスク状況を丁寧にヒアリングし、最適な補償内容を提案します。
- ・保険金請求時には迅速・誠実なサポートを行い、お客さまが路頭に迷わないよう支援します。
- ・更新時には補償内容の見直しをご提案し、ライフスタイルの変化に応じた最適な保険をお届けします。
- ・企業向け保険においては、事業継続リスク・賠償リスクを分析し、経営を守る総合的な提案を行います。
- ・「海外旅行保険（乗るピタ!）」等のニーズに応じた短期保険も案内します。

第8章 方針の周知・管理体制

■ 8-1. 従業員への周知

- ・ 本方針は策定後、全従業員に配布し、ミーティングで内容を説明します。
- ・ 新入社員には入社時のオリエンテーションで説明します。
- ・ 変更時は速やかに全従業員へ通知します。

■ 8-2. ホームページへの掲載

- ・ 本方針・KPI・実績を自社ホームページに掲載します。
- ・ 損害保険事業に関する取組みを明記します。
- ・ 毎年の見直し後、更新内容を反映します。

■ 8-3. 進捗管理

- ・ 各アクションプランの進捗を月次ミーティングで確認・記録します。
- ・ 議事録・進捗管理表を根拠資料として保管します。

策定日：2025年4月1日

最終更新日：2025年4月1日

ほけんリゾート合同会社

代表社員 篠原 毅

印