

グリーンライフ

お客さま本位の業務運営方針（FD 宣言）

グリーンライフは、保険代理店としてお客さまの最善の利益を追求し、安心と信頼を提供することを使命とし、以下の方針に基づき業務運営を行います。

1. お客さま本位の業務運営の徹底（原則 2）（原則 6）

私たちは、常にお客さまの立場に立ち、ニーズやご意向を的確に把握したうえで、最適な商品・サービスの提供に努めます。

特に自動車保険を中心とした日常リスクへの備えについて、わかりやすく丁寧な説明を行います。

取組事項

- ご意向把握シートの活用徹底
 - 更新時の補償内容確認の標準化
 - 高齢のお客さまへの丁寧な説明対応
-

2. 分かりやすい情報提供（原則 5）

お客さまにとって重要な情報について、専門用語を極力使わず、理解しやすい説明を行います。

また、複数の保険会社を取り扱う乗合代理店として、公平・中立な立場で商品比較の情報提供に努めます。

取組事項

- 重要事項説明の品質向上
 - 商品比較時の説明ルール整備
 - ペーパーレス資料の活用推進
-

3. お客さまに寄り添った事故対応・アフターフォロー（原則 2）

万一の事故の際には、お客さまの不安に寄り添い、迅速かつ適切なサポートを行います。事故受付から解決まで、保険会社と連携しながら継続的にフォローいたします。

取組事項

- 事故受付の初動対応時間の短縮
 - 事故進捗の定期連絡
 - 解決後のフォローコール実施
-

4. 利益相反の適切な管理（原則 3）

乗合代理店として、特定の保険会社や商品に偏ることなく、お客さまの利益を最優先に考えた提案を行います。

推奨販売方針を明確にし、透明性の高い募集活動を実践します。

取組事項

- 推奨販売方針の社内共有
 - 募集記録の適切な保存
 - 定期的な内部点検の実施
-

5. 従業員の教育・専門性向上（原則7）

お客さまに質の高いサービスを提供するため、社員教育と専門知識の向上に継続的に取り組めます。

特に事務スタッフを含めた組織全体の対応力向上を重視します。

取組事項

- 年間教育計画の策定
 - 商品・事務研修の定期実施
 - コンプライアンス研修の徹底
-

6. 業務運営の定着度を測る指標（KPI）

本方針の実効性を高めるため、以下の指標を定期的に確認し、改善に努めます。

主な KPI

K P I		2025 年度	2024 年度
自動車保険新規件数		64 件（2 月時点）	101 件
社員研修実施実績	定例報告会議	12 回	12 回
	コンプライアンス研修	12 回	12 回

7. 方針の見直し（原則1）

本方針は、環境変化やお客さまの声を踏まえ、定期的に見直し・改善を行います。