

## お客さま本位の業務運営に関する方針

FM 保険サービス株式会社

FM 保険サービス株式会社（以下「当社」）は、下記の企業理念を定め、お客さまに「保険」を通じて最適なソリューションと最善の利益の提供を行うことを目的として、「お客さま本位の業務運営に関する方針」を制定いたします。

- ・Mission : 「ファミリーマートにかかわるすべてのお客さまの不安・リスクに寄り添い、安心・安全に変えるお手伝いをします」
- ・Vision : 「積み上げてきた知識、経験を基盤に、常にお客さまに寄り添い、お客さまから長く信頼され続ける企業を目指します」

### 1. お客さま本位の業務運営と企業文化の体现(原則 2)

当社は、あんしん経営をサポートする保険代理店事業の運営において、「三方よし」の精神のもと、社員一人ひとりが保険のエキスパートとして誠実に業務に取り組み、企業として社会課題の解決に貢献していきます。

### 2. お客さまの声を業務運営に活かす取組み(原則 2)

当社は、お客さまの声を真摯に受け止め、その声を活かして更なる品質向上、より良いサービスの提供に努め、お客さまから信頼され、ご満足いただけるよう取り組んでまいります。

### 3. 利益相反の適切な管理（原則 3）

当社は、お客さまへの保険商品の提案に際し、利益相反が起こりうる可能性を認識し、適切に管理するための仕組みを整備してまいります。また、当社もしくは保険会社の利益を優先することなく、お客さまの視点に立って、最善の業務運営を行います。

### 4. お客さまにとって分かりやすい重要事項の説明(原則 4・原則 5)

当社は、お客さまのご意向を踏まえて提案した保険商品の内容等について、お客さまご自身でご判断いただくための重要な情報を提供し、分かりやすい表現で正確に説明することを徹底します。

### 5. お客さまのご意向を踏まえた最適なソリューションの提供（原則 6）

当社は、お客さまのご意向を適切に把握し、丁寧できめ細やかな対応を行います。また、取扱い保険会社及び保険商品の比較・推奨を行うことにより、お客さまのニーズに応じた最適なソリューションを提案いたします。

## 6. お客さま本位の業務運営を実践するための人材育成(原則 7)

当社は、社員一人ひとりが保険のエキスパートとして必要な知識・スキルを身につけるための社内教育・研修を継続的に実施し、お客さまの求めるものを自発的に考える力を養い、お客さまの最善の利益の追求に努めます。

## 7. お客さま本位の業務運営の実効性を高める取組み(原則 7)

当社は、「お客さま本位の業務運営に関する方針」を持続的に実践するため、その実施状況について定期的にモニタリング（※）を行い、方針に基づく各種取組みの実効性を高めてまいります。また併せて、ガバナンス体制の強化にも努めてまいります。

### 1)定期的なモニタリング指標（KPI）

- |                            |
|----------------------------|
| ①主な保険契約（自動車保険）の継続率（目標 95%） |
| ②社内研修実施計画（年 12 回以上）        |
| ③お客さまの声の収集（苦情発生件数ゼロを目指す）   |

### 2)KPI の前年実績

- |  |
|--|
| ①2025 年 3 月末までの 1 年間：97.6%                   |
| ②毎月定例開催(12 回)・コンプライアンス研修(2 回)・伊藤忠グループ研修(2 回) |
| ③苦情件数：ゼロ、お客様の声収録件数：1 件                       |

以上

2025 年 12 月改訂