# お客さま本位の業務運営方針（FD方針）

代理店名　：　株式会社ベッセルテクノサービス
策定日　：　2026年9月1日

## 1.基本方針

経営理念
『私たちは”チャレンジ”を合言葉に独創性に満ちた商品・サービス・情報を提供し地域社会と感動を共有します』
ベッセルテクノサービスは、お客さまの最善の利益を追求し、お客さまの意向を的確に把握したうえで、適切な保険商品およびサービスを提供します。また、契約締結後も継続的なアフターフォローをおこない、お客さまに安心と信頼をお届けします。

## 2.取組方針

**方針①　お客さまの安心・安全のための商品・サービスの提供（原則２、原則6）**

（具体行動）

・お客さまのおかれているリスクを明確にし、ニーズにあった商品提供をします。
・満期更改時にお客さまの現状を正確に把握し、契約内容見直しをします。
・お客さまからの事故連絡があった際、できる限り現場に赴き必要な情報を入手したうえで、ロードサービスの手配等をおこない、事故後のフォローも徹底します。
・お客さまからの異動、変更、解約の申し出があった場合、即日での対応をおこない異動、変更の内容を変更・解約受付簿にもれなく記載します。

**方針②　お客さまのニーズにあったわかりやすい情報提供・説明（原則3、原則5）**

（具体行動）

・お客さまのリスク、ニーズを考慮し、お客さまの意向に沿った最適な商品提案をおこないます。
・パンフレットや重要事項説明書など書面を使って丁寧にお客さまへご説明をします。

**方針③　適切なお客さま対応のための従業員教育（原則７）**

（具体行動）

・eラーニングによる個別研修および全体ミーティングを月例化し、適切なお客さま対応・商品知識を身につけます。

## 3.成果指標（ＫＰＩ）

| | 目標 | 2025年度実績 | 2024年度実績 |
|---|---|---|---|
| ・28日前早期更改率 | 80％以上 | 57.6％ | 55.2％ |
| ・満期日7日前証券作成率 | 90％以上 | 87.1％ | 91.3％ |
| ・キャッシュレス化率 | 90％以上 | 99.3％ | 99.3％ |
| ・苦情件数 | 0件 | 0件 | 0件 |