

## お問い合わせ・連絡先

関西電気工事工業協同組合 大阪事務所

TEL:06-6838-3950 FAX:06-6838-3951

## 事故の際の連絡先

損害保険ジャパン株式会社 事故・ケガ・災害時のご連絡

<https://www.sompo-japan.co.jp/covenanter/acomment/>

## お客様本位の業務運営に関する方針（FD 方針）

関西電気工事工業協同組合はお客さま第一の取組を一層推進するため、金融庁が策定した「顧客本位の業務運営に関する原則」を踏まえ、「お客様本位の業務運営に関する方針」（FD 方針=フィデューシャリデューティ方針）を策定いたしました。

### 方針1 お客様本位の業務運営に関する方針を策定・公表します

あらゆるお客様の接点において、徹底したお客様視点に基づくお客様本位の業務運営を実現するとともに、組織としての社会的責任を果たしていきます。

### 方針2 お客様の将来を真摯に考えた提案をいたします

保険商品の提案の前に、お客様のライフスタイルや将来に向けたお考えを丁寧に伺い、お客様の現在の立場から未来に起こりうるリスクをしっかりとお伝えすることにより、リスクからお客様を守り切れる提案をしていきます。

### 方針3 お客様のご要望、ご期待を受け止め、チームとして日々改善に取り組みます

ヒアリングによりお客様からの声を幅広く収集します。特に苦情や不満足に関しては、誠心誠意対応した後、再発防止策を直ちに検討します。また、対応記録や営業活動共有から日々の気づきを社員全員で共有し業務品質の向上に努めてまいります。

### 方針4 重要な情報を分かりやすくご案内いたします

お客様の知識、保険の加入目的等を総合的に検討し、ご提案する商品・リスクやご提案する理由等の情報について、お客様に良くご理解いただけるよう、わかりやすい言葉を使い、説明の仕方も誤解を招かぬようお客様に合わせて工夫して行います。特に70歳以上の高齢者及び障害のあるお客様には、より留意して対応いたします。また、情報を重要度に応じて区別し、より重要度の高い情報については特に強調して注意喚起いたします。

### 方針5 お客様に寄り添った保険サービスを提供します

日頃からお客様に保険の存在を意識いただけるようコンタクトをとり、万が一の事故やケガ、ご病気などお客様の困りごとが起きた際にしっかりと寄り添い、保険金請求手続きの支援や各種事故の状況報告など保険金をお届けするまでの支援を徹底します。

### 方針6 職員教育の徹底によりお客様サービスの質の向上を目指します

各種研修会への参加、周辺知識の習得、お客様情報整理などを積極的に行い、全担当職員が迅速かつ安定的で丁寧な説明、お客様に寄り添うご案内ができるよう改善と成長を目指します。

## 金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係

金融庁の原則	対応する方針
顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等	方針1～6
顧客の最善の利益の追求	方針1～6
利益相反の適切な管理	方針1～5
手数料等の明確化	方針1～5
重要な情報の分かりやすい提供	方針2～6
顧客にふさわしいサービスの提供	方針2, 3, 5
従業員に対する適切な動機づけの枠組み等	方針2, 3, 5, 6

### 【「お客様本位の業務運営に関する方針」に係る成果指標（KPI）】

（2025年4月～2026年3月）

#### 方針1. お客様本位の業務運営に関する方針を策定・公表します

項目	目標	成果
ホームページ掲載内容の見直し	2件（年間）	1件（年間）

#### 方針2. お客様の将来を真摯に考えた提案をいたします

項目	目標	成果
ご契約のあるお客様とのコンタクト	15件（月間平均）	11件（月間平均）
まだご契約のないお客様とのコンタクト	5件（月間平均）	2件（月間平均）

#### 方針3. お客様のご要望、ご期待を受け止め、チームとして日々改善に取り組みます

項目	目標	成果
お客様苦情数の減少	苦情数：1件（年間）	苦情数：2件（年間）

#### 方針4. 重要な情報を分かりやすくご案内いたします

項目	目標	成果
組合内情報共有会議	5回（年間）	4回（年間）

#### 方針5. お客様に寄り添った保険サービスを提供します

項目	目標	成果
お客様からの感謝の声	5回（年間）	3回（年間）

**方針6. 職員教育の徹底によりお客様サービスの質の向上を目指します**

項目	目標	成果
チェック表等による自己点検	2回（年間）	1回（年間）

2026年2月19日 策定  
関西電気工事工業協同組合