2025.3.31

顧客本位の業務運営に関する方針（FD 宣言）

トライアーク株式会社は金融事業者として、お客さま第一の取組み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、「顧客本位の業務運営に関する方針」(FD 宣言＝フィデューシャリーデューティ宣言)を策定致しました。

【方針 1】顧客本位の業務運営に関する方針を策定します（原則①）

当社はお客さま視点に基づくお客さま本位の業務運営を実現するとともに、企業としての社会的責任を果たしていきます。

【方針 2】お客さまの目線に立ったわかりやすい情報提供（原則②、⑤、⑥）

当社はさまざまなリスクからお客さまをお守りするため、お客さまの意向を把握し、わかりやすい情報提供・最適な保険提案を行います。

【方針 3】お客さまとの利益相反の排除について（原則③）

当社は保険商品をお客さまにお勧めするにあたり、お客さまのご意向を最優先とし、代理店の都合による商品提案を行いません。利益相反のおそれがある取引に関しましては、お客さまの利益を守るため、適切に把握し管理致します。

【方針 4】お客さまの声を活かした取組みの実施（原則②、⑥）

当社はお客さまのご要望に誠実かつ迅速にお応えするとともに、お客さまの声を真摯にとらえ、業務運営の改善に努めてまいります。お客さまの声には謙虚に傾聴し、改善すべき点は速やかに改善し致します。

【方針 5】従業員に対する適切な動機付けの枠組み（原則⑦）

当社は本業務運営方針の徹底に向けて募集人に対する教育や社内研修を継続的に実施しております。

尚、「顧客本位の業務運営に関する原則」のうち、原則 4 及びパッケージ商品・サービス・金融商品の組成などを対象とした注（原則 5 注 2、原則 6 注 2、補充原則 1～5）については当社の取引形態や取扱商品の特性に鑑み対象としておりません。今後、環境変化等を見据えて適切に対応してまいります。

本方針に基づく取組目標・指標(KPI)※

トライアーク株式会社はお客さま第一の業務運営の定着度合いを客観的に評価できる指標に取り組みます。

■保険コンサルタントとしての必要な知識習得のため、保険会社主催の研修会参加のみならず、自社での研修会勉強会・コンプライアンス研修を毎月開催し、e ラーニング等の活用による自己研鑽に励みます。

2024 年度勉強会実施 18 回実施

(4/26・5/15・6/19・7/18・8/21・9/19・10/10・11/7・11/8・12/12・12/13・1/15・1/16・1/17・2/13・2/21・3/13・3/14)

■お客さまの声を真摯にとらえるためにお客様アンケートを集約・集積し改善に努めます。

お客さまアンケートによる「お客さま信頼品質基準充足」90%以上とする

2025 年度取組開始

■モバイル！SOMPO の活用により、お客さまへの情報提供の質や量、スピード向上を目指します。

「有効チャットルーム数 100 以上」とする

モバイル SOMPO　2024 年度新規有効チャットルーム数　19 件(2025 年 2 月)

■お客さまへ安心をお届けするため、万一の事故受付の際のデジタルツールを活用した初動対応、保険金支払いの迅速化を目指し、「デジタル経路事故連絡割合 40%以上」とする。

2025 年度取組開始

■お客さまの安心のため、保険始期日までの保険証券到着を目指し、「満期日 7 日前証券作成率 85%以上」とする

2025 年度取組開始

※Key Performance Indicator の略。企業目標の達成度を評価するための業績指標