

お客さま本位の業務運営方針（FD）

お客さま本位の業務運営方針（FD）*FDとはフィデューシャリー・デューティーの略

お客さま本位の業務運営について

マルク株式会社は「保険を通じてお客さまに安心と安全をお届けし、地域に貢献する」という思いを大切に「お客さま本位の業務運営方針」を策定・公表すると共に、本方針に基づいて行動します。

方針1 お客さまへ最善の利益の追求（原則2）

保険業務を通してお客さまの最善の利益を追求・確保できるよう異なる生活状況やご意向をしっかりと確認し最適な補償をご提案、保険期間中のメンテナンスを実施し、不足の事態を未然に防止できるよう手助けをします。また、「お客さまの声」を真摯に受け止め、誠実、迅速かつ適切に対応するとともに、業務品質向上に活かしていきます。

〈KPI（関連指標）〉

お客様の声会議実施率（四半期ごと） 2025年実績 4回（2月時点） 2024年実績 4回

〈具体的な取組〉

複数の保険契約にご加入のお客さまへ補償が重複する場合は、ご希望の内容よりも補償が過大となったり、不要な保険料のご負担につながる旨のご案内などをしっかりと行います。

また、お客さまの声を業務品質に生かすため、四半期に1回お客さまの声会議を実施し、お褒め、ご不満、ヒヤリハット等の事例を社内で共有し、再発防止策の策定や品質向上に努めます。

方針2 利益相反の適切な管理（原則3）

弊社は、お客さまの利益を最優先に考え、お客さまと弊社の間における利益相反のおそれのある取引等に関して、お客さまの利益が不当に害されることのないよう公正かつ適切に業務を行います。

〈KPI（関連指標）〉

コンプライアンス研修（四半期ごと） 2025年実績 4回（2月時点） 2024年度実績 4回

〈具体的な取組〉

お客さまの保険金請求に関して、代理店業務以外の業務での売り上げを増大させるために修理費を不当に上乗せするような行為を当然ながら行いません。

また、車体整備に関するガイドラインの運用実施とコンプライアンス研修を定期的に行い、法令を遵守します。

方針3 重要な情報の分かりやすい提供（原則4）（原則5）

お客のさまを取り巻く危険（リスク）に配慮し、お客さまの意向を把握・確認し、商品選択に必要な

情報（保険金支払い条件、保険期間、保険金額等）をお客さまが理解できるよう分かりやすく提供しながら、適切な保険商品を勧めるように努めます。

〈KPI（関連指標）〉

- ・ペーパーレス手続き率（目標 90%） 97.7%（2025 年 11 月時点） 2024 年実績 87.2%
- ・証券 7 日前作成（目標 90%） 96.2%（2025 年 11 月時点） 2024 年実績 83.3%

〈具体的な取組〉

お客様に理解いただきやすい言葉で丁寧にご説明します。また、タブレット端末を積極的に活用した保険募集により、細かな文字が見えにくいお客さまに拡大した文字等で閲覧いただきご案内します。ご高齢のお客さまに対しては、お客さまのご要望に沿い、より丁寧な説明を行います。また、必要に応じて親族の方の同席等の対応を行います。

方針 4 お客さまにふさわしいサービスの提供（原則 6）

私たちは、お客さまの知識、経験、財産の状況、保険の加入目的などを把握し、最適な商品・サービスをご提供します。

〈KPI（関連指標）〉

自動車保険継続率（目標 90%） 98.3%（2025 年 11 月時点） 2024 年実績 98.9%
個人用火災保険継続率（目標 90%） 100%（2025 年 11 月時点） 2024 年実績 100%

〈具体的な取組〉

弊社以外でご加入の損害保険について、補償内容・契約条件等がお客さまの意向に沿っているか、保険診断の実施を行います。

方針 5 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等（原則 7）

私たちは、お客さまの最善の利益を追求する行動を促進するため、従業員に対する教育を継続的に実施し、ガバナンス体制の構築に努めます。

〈KPI（関連指標）〉

社内研修（月 1 回） 2025 年実績 11 回（2 月時点） 2024 年実績 12 回

〈具体的な取組〉

継続的な募集人研修や勉強会を通じて、業務運営の改善や業務品質の向上につなげていきます。

2026 年 2 月改定
マルク株式会社