

★お客様本位の業務運営方針（FD 宣言）

制定日：2020 年 4 月 1 日

改定日：2025 年 4 月 1 日

京王観光株式会社

保 険 事 業 部

当社は保険リスクマネジメントサービスを通じて、「安心・安全」を提供する事を使命とし、お客様へのサービス品質向上の為に『お客様本位の業務運営方針』を定め、以下の通り宣言いたします。

（本方針は、金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する原則（表 1 参照）」に対応したものととなります）

方針① 企業理念に基づいた業務の遂行 [原則 1. 7 に対応]

内容・企業理念：私達は社会に貢献するため地域社会との融和を図り、
お客様に信頼され愛される KEIO をめざします

方針② お客様との約束 [原則 1. 2. 3. 4. 5. 6 に対応]

内容・お客様のニーズを的確に捉え状況を総合的に勘案し、わかりやすい言葉で情報提供をしていきます
・お客様のご意見・要望・お褒め・ご不満等の「お客様の声」や「アンケート」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、社内で共有し、サービス品質向上に活かしていきます

方針③ 品質向上の取組み [原則 1. 2. 3. 4. 5. 6. 7 に対応]

内容・コンプライアンスや保険募集に関するルールをまとめた「業務遂行基準」「募集関連ルール」に則り、
適正な保険募集を徹底いたします（損害保険業務・生命保険業務）
・適正な保険募集が実施できているかの観点から、サービス品質向上・改善を目的として、従業員に
対する教育や研修を定期的かつ継続的に実施をいたします。

※「お客様本位の業務運営に関する方針」に係る成果指標（KPI）

1. 新規および特別に配慮が必要なお客様のご契約について、意向把握確認書のモニタリングを管理者が全件実施いたします。
2. 「お客様の声」・「アンケート」を積極的に収集するため、収集件数の数値目標を設定いたします。
3. 「業務遂行基準」と「保険募集ルール」を作成・共有し、年 1 回見直しと必要に応じた改定を実施いたします。
4. 定期的に研修や勉強会を実施し、サービス品質向上を目指します。

(表 1) 金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する 7 原則」

原則	当社が対応する方針
原則 1 : 顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等	方針①、②、③
原則 2 : 顧客の最善の利益の追求	方針②、③
原則 3 : 利益相反の適切な管理	方針②、③
原則 4 : 手数料等の明確化	方針②、③
原則 5 : 重要な情報の分かりやすい提供	方針②、③
原則 6 : 顧客にふさわしいサービスの提供	方針②、③
原則 7 : 従業員に対する適切な動機づけの仕組み等	方針①、③

以 上