

お客さま本位の業務運営に関する宣言
(フィデューシャリー・デューティ宣言、通称FD宣言)

わたしたちの経営理念は、「謙虚と感謝の気持ちで、すべてのお客さまをファンにする」というものです。

この経営理念に基づき、保険業務においても、お客さまにファンになっていただけるような気遣いのもと、お客さま本位の業務運営方針に沿って活動し、社内の教育の充実を図り、全ての社員が高度な専門性に基づいた保険提案ができる体制を目指します。

またこれにより、当社のお客さまにとって最適な保険商品を提案し、お客さまの利益の最大化のために、これら体制を定期的に見直し・公表してまいります。

具体的な取り組みとして、以下に掲げた4項目の「お客さま本位の業務運営」を適切に実践して参ります。

1.安心・最適な保険提案の実現に向け、従業員に対する教育・研修および点検を行ってまいります。

お客さま本位の業務運営実現に向けて、保険商品知識の教育・研修を継続的に行います。また、法令の遵守に向けた研修、従業員の業務運営に関する理解度点検、及び内部監査を通じ、保険代理店としての業務が適切に行われているかを確認します。

2.お客さまのご意向に沿う安心・最適な保険提案を行います。

お客さまのカーライフが充実したものとなるために、お客さまのご意向・ニーズを適切に確認し、社会構造や自然災害などの環境変化も考慮のうえで、お客さまに安心・最適な保険提案に努めてまいります。

3.保険商品全般、および重要情報について分かりやすい、丁寧な説明を行います。

当社は取り扱う商品、サービス内容、重要情報について分かりやすく説明いたします。専門用語に注意しながら、お客さまがお申込みを決断するための必要な情報を提供するとともに、お客さまが高齢者や障がい者である場合、お客さまの理解度や判断力等を確認しながら、合理的な配慮のもとに分かりやすい言葉で説明します。

4.お客さまの声を業務に活かしてまいります。

お客さまからのご意見、ご要望を社内共有し、コンプライアンスに沿って業務の改善、および推進に繋げてまいります。

定期的な取組状況の確認（KPI）について

保険継続率／95.0%（2024 年度 12 月末実態値：88.2%）

更新時におけるお客様と密なコミュニケーションを通じて、損害保険の更新率 95% 以上を目指し、高品質で満足度の高いサービスの確立に努めてまいります。

満期日 7 日前証券作成率／90.0%（2024 年度 12 月末実態値：28.5%）

契約更改にあたり、当社からの過不足ないご説明を尽くすこと、またお客様が十分に検討できる時間を確保し、納得して更新手続きを行っていただけるよう、お客様へ早期更新連絡を行います。

代理店システム手続き率／100.0%（2024 年度 12 月末実態値：自動車・傷害保険のペーパーレス手続き率 100%）

代理店システムの画面を活用し、保険申込手続きを「見える化」することで、自動車・傷害保険だけでなく火災保険や賠償保険のご契約においても、お客様がより安心してお手続きいただける体制づくりに努めます。

情報セキュリティ基本方針

スカイモビリティサービス株式会社（以下、当社）は、お客様からお預かりした情報資産を事故・災害・犯罪などの脅威から守り、お客様ならびに社会の信頼に応えるべく、以下の方針に基づき全社で情報セキュリティに取り組めます。

1. 法令遵守

当社は、情報セキュリティに関係する法令、国が定める指針、契約上の義務、及びその他の社会的規範を遵守します。また、お客様の期待に応える姿勢を常に持ち続けます。

2. 安定した経営基盤の維持

当社は、情報資産を適切に管理・保護することにより、競争力及び事業継続性の確保など安定した経営基盤の維持に努めます。

3. 管理体制の構築

当社は、情報セキュリティ管理体制を構築し、社会からの信頼を常に得られるよう、非常にセキュアな体制を構築します。「セキュリティ責任者」を設置し、全社における状況を正確に把握して必要な対策を迅速に実施します。また、経営者主導で組織的かつ継続的に情報セキュリティの改善・向上に努めます。

4. 内部規程の整備

当社は、情報セキュリティポリシーに基づいた内部規程を整備し、個人情報だけではなく、情報資産全般の取り扱いについて明確な方針を示します。情報漏えい等に対しては、厳しい態度で臨むことを社内外に周知徹底します。

5. 監査体制の整備・充実

当社は、情報セキュリティポリシーおよび規程、ルール等への準拠性に対する内部監査を実施できる体制を整備します。これらの監査を計画的に実施することにより、従業員がセキュリティポリシーを順守していることを証明します。

6. セキュリティ対策の実現

当社は、情報資産に対する不正な侵入、漏えい、改ざん、紛失、破壊、利用妨害等が発生しないよう、徹底した対策を反映したシステムを実現します。「need to know の原則」に基づくアクセス権付与、データベースアクセス権の制限等、データやシステムへのアクセスを徹底的に管理する考え方で臨みます。

7. 従業員教育

当社は、従業員等にセキュリティ教育・訓練を徹底し、情報資産に関わる全員が情報セキュリティリテラシーを持って業務を遂行できるようにします。また、刻々と変わる状況に対応できるよう、教育・訓練を継続的に行います。

8. リスクマネジメント

当社は、ガバナンス体制の構築とともに、事故対応を含めたリスクマネジメントを行い、情報セキュリティの継続的な推進及び改善を行います。情報セキュリティに関する法令違反、契約違反及び事故が発生した場合には適切に対処し、再発防止に努めます。

9. 業務委託先の管理体制強化

当社は、業務委託契約を締結する際には、業務委託先としての適格性を十分に審査し、自社と同等以上のセキュリティレベルを維持するよう要請します。これらのセキュリティレベルが適切に維持されていることを確認し続けるために、業務委託先を継続的に見直し、契約の強化に努めます。

スカイモビリティサービス株式会社
2025年3月31日施行