

## お客さま本位の業務運営方針（FD宣言）

制定日：2025年12月1日

株式会社リバーウェイ

私たち株式会社リバーウェイは、保険代理店として、地域のお客さまが安心して暮らせるよう、  
分かりやすく・誠実な保険サービスを提供することを大切にしています。

常に「お客さまにとって本当に必要か」を考え、信頼される代理店であり続けます。

### ① お客さまにとってのベストを追求します（原則2, 5, 6）

お客さまおひとりのご希望ご事情を丁寧にお聞きし、数ある保険の中から本当にあった補償をご提案します。

〈具体的な取り組み〉

- ・現在だけでなく、将来の不安やリスクも一緒に確認します。
- ・不安な補償はすすめません。
- ・分かりやすいプランを心がけます。

### ② 利益相反を適切に管理します（原則2, 3, 6, 7）

代理店の都合や手数料ではなく、お客さまにとって安心・安全かどうかを最優先に考えます。

〈具体的な取り組み〉

- ・なぜその保険が必要なのかを丁寧に説明します。
- ・ご納得いただいたうえでご契約をいただきます。

### ③ 分かりやすい説明を徹底します（原則5）

専門用語はできるだけ使わず、良い点だけでなく注意点もしっかりお伝えします。

〈具体的な取り組み〉

- ・図や具体例を使って説明します。
- ・ご高齢のお客さまには、ご家族同伴などの配慮を行います。

### ④ お客さまにふさわしいサービスを提供します（原則2, 6）

事故やトラブルの際、最初から最後までしっかりサポートします。

〈具体的な取り組み〉

- ・事故時は敏速・丁寧に対応します。
- ・修理や保険金請求まで一貫してお手伝いします。

### ⑤ 方針の浸透とプロとしての成長（原則7）

この方針を全従業員が理解し、日々の業務に活かしていきます。

〈具体的な取り組み〉

- ・定期的に研修を受け、知識を更新します。
- ・お客さまの声を社内で共有し、改善につなげます。

KPIを活用し、サービス向上に取り組みます。

※お客さま本位の業務運営の定着を測る指標（KPI）

本方針の定着を測るため、以下の目標を設定し、その達成に努めます。

項目	前年実績	2025年度目標	2025年度 実績9月末	2025年度 実績12月末
お客さまアンケート総合満足度	(2025年度より計測開始)	8点以上	9点	9点
お客さまアンケート回収率	(2025年度より計測開始)	10%以上	2%	3.5%
7日前証券作成率	87.9%	95%以上	93.9%	86.2%
ノンフリート保有件数増率	-1.7%	2.0%	0.5%	-2.2%
車両保険セット付帯率	51.6%	60.0%	59.2%	63.8%
デジタル経路事故連絡割合	(2025年度より計測開始)	60%以上	100%	100%