

お客様本位の業務運営方針（FD宣言）

（ケーオーデンタル株式会社 / K.O. Dental 損害保険代理店）

1. FD（顧客本位の業務運営）方針

ケーオーデンタル損害保険代理店は、金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する原則」の趣旨を踏まえ、以下のとおりFD（Fiduciary Duty）方針を定め、歯科医療従事者および歯科医院の中長期的利益を最優先に考えた業務運営を行う。

(1) 顧客の最善の利益の追求

ケーオーデンタル損害保険代理店は、短期的な収益や販売目標を優先することなく、顧客のライフステージ、経営状況、リスク特性を十分に把握したうえで、顧客にとって真に必要な商品・サービスのみを提案する。

(2) 重要な情報の分かりやすい提供

損害保険商品・付帯サービスについては、商品特性、補償内容、免責事項、費用、リスク等の重要事項を、専門用語に偏らず、顧客が理解できる言葉で丁寧に説明する。

(3) 利益相反の適切な管理

ケーオーデンタル損害保険代理店は、取扱商品や報酬体系に起因する利益相反の可能性を認識し、「利益相反管理方針」に基づき、顧客の利益が不当に損なわれることのないよう適切に管理する。

(4) 顧客にふさわしいサービスの提供

顧客の属性や理解度に応じた説明・提案を行うとともに、高齢者や障がいのある顧客に対しては、「障がい者対応規程」に基づき、合理的配慮を行う。

(5) 継続的なサービス提供とアフターフォロー

契約締結後も、契約内容の定期的な確認、制度改正やリスク環境の変化に応じた情報提供を行い、長期的な顧客支援を実施する。

2. FD方針の定着・検証（KPI）

お客様の最善の利益を提供するため、保険に関する従業員研修を継続して行い、保険のプロとして様々なリスクからお客様を守り、お役に立てる情報を提供してまいります。お客さまの声を収集する為、ご意見・ご要望等をお声掛けさせていただき、また、アンケート・お客様の声・ヒヤリハット等を通じ様々な声を社内に取り入れ、情報を一元化し再発防止、業務改善に活かしてまいります。当社は、コンプライアンスを事業の大前提とした上で、お客様の最善の利益を追求し、顧客情報の取扱いに関しましても法令を遵守し、適切で安全な管理をしてまいります。

「お客様本位の業務運営方針」の取組状況を測る指標として、お客様満足度アンケート調査の回報数・ネット口振率を掲示します。これらの結果を踏まえ、必要に応じて業務改善を行います。

お客さまアンケート回報で満足評価の件数

2023年度	2024年度	2025年度
22件	33件	34件

NET口振率 2026年1月現在 年度累計 39.5%

2026年1月1日