

【FD 宣言】

お客さま本位の業務運営に関する宣言

学校法人日本大学が営む保険代理店（以下、「本保険代理店」と省略）においては、「お客さま本位の業務運営」を基本として、本学の学生生徒等・保護者・校友・教職員・法人本部・部科校等及び取引先などのあらゆるステークホルダーに対する保険を通じたサービスを提供することにより、皆さまから信頼される保険代理店となることを目指します。

1. 本保険代理店は、「日本大学学生生徒等総合保障制度」の安定的な運用のために、お客さまの声を真摯に聞き、お客さまのニーズに合わせたわかりやすい保険商品の設計・説明に努めることで、充実したキャンパスライフをサポートします。
2. 本保険代理店は、「日本大学教職員総合保障制度」の安定的な運用のために、お客さまの声を真摯に聞き、お客さまのニーズに合わせたわかりやすい保険商品の設計・説明に努めることで、教職員の福利厚生サービスの向上を目指します。
3. 本保険代理店は、お客さまを取り巻くリスクやご提案する商品について、お客さまに正しくご理解いただけるよう、わかりやすい言葉を使うとともに誤解を招かぬような説明方法を常に心掛け工夫を重ねてまいります。
4. 本保険代理店は、お客さまに生じた万一の事故やケガ、困りごと等にしっかりと寄り添い、保険金請求や各種変更手続きをわかりやすく説明しサポートすることにより、お客さまのお役に立てるよう努めてまいります。
5. 本保険代理店は、保険募集業務の健全かつ適切な運営を確保するためにスタッフ教育並びに職場内点検を定期的の実施し、職場内の体制整備・維持及び改善に取り組んでまいります。

令和8年2月26日

学 校 法 人 日 本 大 学

【FD 宣言・KPI】

お客さま本位の業務運営に関する宣言の指標

学校法人日本大学が営む保険代理店においては、「お客さま本位の業務運営」の定着を測る指標（KPI）として以下の指標を設定し、スタッフ全員で取り組んでまいります。また取組み状況を定期的に確認・公表することで体制整備の改善に取り組み、より一層の「お客さま本位の業務運営」に繋げてまいります。

※本宣言の各項目には、金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する原則」上の対応する番号を記載します。

1. 「日本大学学生生徒等総合保障制度」の加入者向けにアンケートを実施し、お客さまの声を反映した制度運営に努めます。

「顧客本位の業務運営に関する原則」原則2／5に対応

・アンケート回答数：1,000件以上

- 令和7年度回答数：1,072件
加入者・学生にご満足いただける制度設計のために分析し、サービス品質の向上に努めます。

2. ご提案する商品をよりわかりやすく説明し、より加入しやすくします。

「顧客本位の業務運営に関する原則」原則5／6に対応

- ・お客さま目線のホームページを作成し、適宜見直します。
- ・「日本大学学生生徒等総合保障制度」の商品説明用動画を作成し、保護者説明会等での募集品質の均一化と向上を図ります。
- ・「日本大学学生生徒等総合保障制度」のWEB加入を推進し、WEB加入率50%を目指します。

- 令和7年度WEB加入実績：81.3パーセント
よりわかりやすく、より加入しやすい手続きが出来るようお客さまの利便性向上に努めます。

3. お客さまに生じた事故やケガ、困りごとや各種の変更にしっかりと寄り添い迅速な対応に努めます。

「顧客本位の業務運営に関する原則」原則2／5に対応

- お客さまとの重要なやり取りはシステム上に記録し、対応状況の確認を行います。

- お客さまのご不安を「安心」に変えることができるよう、お客さまの声受付簿やシステムを利用し情報共有し迅速な対応に努めます。

4. 保険募集業務の健全かつ適切な運営を確保するために、スタッフ（募集人）教育並びに職場内（募集人・代理店）点検を定期的実施し、職場内の体制整備・維持及び改善に取り組んでまいります。

「顧客本位の業務運営に関する原則」原則7に対応

- 職場内会議の実施 : 月1回以上
- 職場内研修の実施 : 月1回以上
- Eラーニングの実施 : 各保険会社必須分は全員受講
- 職場内点検の実施 : 年1回以上

- 定期的な教育や研修の実施をすることで人材教育強化を図り、よりより代理店運営に努めます。

令和8年2月26日

学 校 法 人 日 本 大 学