

# お客様本位の業務運営方針 -FD宣言-

当社は、あらゆるお客様接点において、徹底したお客様視点に基づくお客様本位の業務運営を実現するとともに、企業としての社会的責任を果たしていきます。

当社が担う損害保険代理店業務につきましては、お客様に安心・安全で快適なカーライフを送っていただくため、ここに「お客様本位の業務運営方針 -FD宣言-」を策定・公表し、その実現に向けて取り組んでいきます。

## 1. 顧客の最善の利益の追求

当社は、お客様のニーズを的確に捉え、質の高いサービスを提供することを通じ、お客様の満足度を向上させていきます。また、「お客様の声」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、業務品質向上に活かしていきます。

## 2. 利益相反の適切な管理

当社は、お客様と利益相反のおそれのある取引について、お客様の利益が不当に害されることのないよう、適切に管理する体制を構築していきます。また、保険会社から代理店として手数料を受領しますが、その手数料に捉われることなく、比較推奨販売を遵守していきます。

## 3. 重要な情報の分かりやすい提供

当社は、お客様の状況(知識・経験等)、保険の加入目的等を総合的に勘案し、最適な商品・サービスを選択いただけるよう、お客様に重要な情報を分かりやすく、丁寧にご説明していきます。

## 4. 顧客にふさわしいサービスの提供

当社は、お客様を取り巻くリスクの把握と分析を行い、お客様の意向や状況にマッチした適切な商品やサービスを提供していきます。ご契約後も契約の適切な管理と適切なアフターフォローを行っていきます。

## 5. 従業員に対する適切な動機づけの仕組み等

当社は、当該業務運営方針 -FD宣言- の徹底に向けて、従業員に対する教育や研修を継続的に実施していきます。また、あわせてガバナンス体制の構築にも努めていきます。

### 【分かりやすく丁寧な説明】

#### タブレット手続き

《会社目標: 70%以上》



**72%**

(2024年4月～2025年1月実績)

### 【きめ細やかな契約管理】

#### 長期契約の年1回フォローコール

《会社目標: 90%以上》



**91%**

(2024年7月～2025年1月実績)