

お客様本位の保険業務運営方針 (FD 方針)

1. 基本方針 (お客様の最善の利益を追求)

当社は、自動車販売、整備、および損害保険代理業を通じて、常にお客様の最善の利益を追求することを、企業文化として定着させます。フィデューシャリー・デューティー (お客様に対する受託者責任) を深く認識し、お客様本位の業務運営を徹底し、長期的な信頼関係の構築を最優先とします。

2. お客様本位の業務運営の実現 (【 】内は金融庁公表の「顧客本位の業務運営に関する原則」に対応する原則の番号)

当社は、以下の取り組みを通じて、お客様にとって最適な商品・サービスを提供し、お客様の利益を最優先に考えた業務運営を行います。

① 適切な商品・サービスの提案と利益相反の適切な管理

- お客様のニーズやライフスタイルを十分にヒアリングし、お客様にとっての最適性 (ベストフィット) を追求した自動車・整備サービスおよび保険商品をご提案します。【5】
- 複数の損害保険会社の商品を取り扱う代理店として、公平かつ適切な保険商品の比較・選択を支援します。【6】
- 当社の利益よりもお客様の利益を優先し、お客様の利益を不当に害する事がないよう、利益相反の可能性を適切に把握・管理します。【2・3】

② 分かりやすい情報提供と手数料の明確化

- お客様に十分ご理解いただけるよう、商品やサービスの内容、契約条件、リスクなどを平易な表現を用い分かりやすく説明します。【5】
- 特に保険契約に関しては、保障内容や補償範囲、不利益となる可能性のある事項を誠実にお伝えします。【5】
- お客様が負担する手数料や、当社が受け取るインセンティブ (収益構造) について、お客様の判断に影響を及ぼしうる事項を分かりやすくご説明し、透明性を確保します。【4】

③ 顧客にふさわしい提案の徹底

- お客様の知識、経験、財産の状況および契約締結の目的を踏まえ、お客様にふさわしい商品・サービスをご提案します。【6】
- 特に高齢者や初心者のお客様には、ご理解いただけているか確認しながら、十分な時間をかけて丁寧にご案内します。【5】
- 当社の利益や都合を優先することなく、お客様の立場に立った公正・誠実な提案を行います。【1・2・6】

④ 適切な態勢整備と企業文化の構築

- お客様本位の業務運営を支える態勢を構築するため、社員教育を継続的に実施し、法令遵守の徹底、および専門知識・提案力の向上を図ります。【7】
- お客様の声を真摯に受け止め、業務改善に反映させる PDCA サイクルを確立し、お客様本位の企業文化を定着させます。【1】

3. 実施状況の確認・見直しと公表

当社は、本方針に基づく業務運営の実施状況を客観的な指標 (KPI) を用いて定期的に確認し、必要に応じて見直しを実施します。また、取り組み状況と KPI の達成度合いをウェブサイト等で公表し、透明性を確保するとともに、お客様本位の業務運営を継続的に推進し、より良いサービスの提供に努めてまいります。

制定：2025 年 3 月 26 日

改定：2025 年 12 月 24 日

<令和 6 年度の FD 目標 KPI と結果報告について>

FD 目標 KPI	年度末の結果
役員および拠点代表者による保険募集品質検証会議の実施：年間 6 回以上	年間 10 回実施
検証会議資料の社内ポータルサイト共有と保険募集人資格取得者閲覧率：100%	閲覧率 100%
保険募集に関する「お客様アンケート」取得：年間 20 件以上	年間 33 件取得
自動車保険ご契約継続率：95.0%以上	ご契約継続率：95.1%