

## お客さま本位の業務運営方針 -FD 方針-

当社は、お客さま接点において、徹底したお客さま視点に基づくお客さま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まいります。

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

### 方針 1. 顧客の最善の利益の追求

(金融庁が公表する顧客本位の業務運営に関する原則の原則 2 に適応します)

当社は、お客さまのニーズを明確に捉え、質の高いサービスを提供することを提供することを通じ、お客さまの満足度を向上させてまいります。また、「お客さまの声」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まいります。

#### 【具体的行動】

- ・お客さまの意向を把握、確認し情報提供と最適提案をご案内します。
- ・車両入替、解約の手続きを迅速に取り掛かり漏れの無いよう管理します。

#### 【評価指標<KPI>】

- ・お客さまの声・・・ホームページ掲載お客さまの声 月 2 件以上
- ・新規、更改アンケート回収・・・年間 30 件以上

### 2. 利益相反の適切な管理

(金融庁が公表する顧客本位の業務運営に関する原則の原則 3 に適応します)

当社は、お客さまとの利益相反のおそれのある取引について、お客さま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まいります。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、商品提案をします。

#### 【具体的行動】

- ・社内で商品研修を行い移行に沿った商品提案が出来る環境づくりをします。
- ・月 1 でコンプライアンス研修を実施し、コンプライアンス遵守の意識付けをします。

#### 【評価指標<KPI>】

- ・教育研修・・・月 1 回で、商品、コンプライアンス研修の実施

### 3. 手数料の明確化

(金融庁が公表する顧客本位の業務運営に関する原則の原則 4 に適応します)

当社は、お客様が保険商品を安心して選択できるよう、保険料の算出根拠・内訳・変動要因を分かりやすく説明し、透明性の高い募集業務を実践します。

#### 【具体的行動】

- ・更新時また条件変更時は、保険料変動要因を必ず説明します。
- ・お客さまへ不利益となる情報も含め、重要事項を分かりやすく説明します。

#### 【評価指標<KPI>】

- ・教育研修・・・月1回で、商品、コンプライアンス研修の実施

### 4. 重要な情報のわかりやすさを提供

(金融庁が公表する顧客本位の業務運営に関する原則の原則 5 に適応します)

当社は、お客さまの状況(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、お客さま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。

#### 【具体的行動】

- ・お客さまの万が一に備え、事故・故障時の連絡先をわかりやすく提示、案内します。
- ・臨時休業の際にホームページ内お知らせにて緊急時連絡の開示をします。

#### 【評価指標<KPI>】

- ・LINE登録・・・年間100件登録
- ・お客さまの声・・・ホームページ掲載お客様の声 月2件以上
- ・新規、更改時のアンケート回収・・・年間30件以上

### 5. 顧客にふさわしいサービスの提供

(金融庁が公表する顧客本位の業務運営に関する原則の原則 6 に適応します)

当社は、お客さまを取り巻くリスクの把握と分析を行い、お客さま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アフターフォローを行っていきます。

**【具体的行動】**

- ・年間研修計画書を策定します。

**【評価指標<KPI>】**

- ・教育研修・・・年間 12 回の研修実施
- ・お客様の声・・・ホームページ掲載お客様の声 月 2 件以上

6. 従業員に対する適切な動機付けの枠組み等

(金融庁が公表する顧客本位の業務運営に関する原則の原則 7 に適応します)

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

**【具体的行動】**

- ・販売額偏重ではなく、顧客利益への貢献を評価します。
- ・説明品質・コンプライアンスを評価指標に組み込みます。

**【評価指標<KPI>】**

- ・教育研修・・・月 1 回で、商品、コンプライアンス研修の実施

評価指標<KPI>

	2026 年度目標	2025 年度実績
(1) 教育研修	月 1 回以上	月 1 回実施
(2) お客様の声	月 2 件以上	月 0.3 件
(3) 新規、更改時のアンケート回収	年間 30 件以上	年間 15 件
(4) L I N E 登録	年間 100 件	年間 30 件

策定：2025 年 3 月 1 日

改訂：2026 年 2 月 1 日