

# お客さま本位の運営方針（FD方針）

## お客さま本位の運営方針（FD方針）

### 1. 顧客の最善の利益の追求

当社は、お客様一人ひとりのご意向、車両の使用状況、生活環境等を丁寧に把握し、常にお客様の最善の利益を最優先に考えた商品提案およびサービス提供を行います。

自動車整備業務を通じて培った専門知識を活かし、事故リスクや利用実態に応じた適切な補償内容を提案し、長期的な安心につながる保険募集を行います。

### 2. 利益相反の適切な管理

当社は、お客様の利益が不当に損なわれることのないよう、保険会社や当社の事情を優先した募集を行いません。

複数の提案が可能な場合には、お客様の意向・ニーズを踏まえた適切な商品を案内し、公正・誠実な業務運営を徹底します。

### 3. 重要な情報の分かりやすい提供

当社は、保険商品の内容、補償範囲、保険料、免責事項、主な支払対象外事項などの重要情報について、お客様に分かりやすく説明します。

必要に応じて資料等を用いながら、お客様が十分理解し納得されたうえで契約いただけるよう努めます。

### 4. 顧客にふさわしいサービスの提供

当社は、お客様の年齢、利用目的、加入状況、ニーズ等を踏まえ、適切な商品・補償内容を提案します。

また、ご契約後も定期的な補償内容の確認・見直しを行うとともに、事故発生時には迅速な初動対応、修理手配、保険手続きの支援など、お客様の不安軽減に努めます。

### 5. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

当社は、顧客本位の業務運営を実現するため、従業員に対して保険商品知識、関係法令、コンプライアンス研修、サイバーセキュリティ教育を継続的に実施します。また、社内での指導・確認体制を整備し、募集品質の維持・向上に取り組みます。

## 宣言の定着を測るための評価指標（KPI）

- 満期日7日前証券作成率 90%以上（前年度85.2%）
- 代理店事故受付率 90%以上（前年度92.8%）
- 更改継続率 90%以上（前年度98.9%）
- 保険商品研修、コンプライアンス研修、サイバーセキュリティ研修をそれぞれ年一回以上実施。（前年度それぞれ1回以上実施）