

# お客様本位の業務運営方針(FD 宣言)

策定日:2025年10月1日

橋詰保険センター

当社は1953年の創業以来、地域のお客様のカーライフを支えてまいりました。今後も「安心・安全・信頼」を大切にし、この方針を定期的に見直しながら、業務改善に努めます。

## 1. お客様の最善の利益を追求すること【原則1.2】

### 【具体的行動】

お客様のライフスタイルや走行環境に合わせて最適な自動車・整備・保険サービスをご提供します。常にお客様の立場に立ち、安心で快適なカーライフをサポートします。

## 2. お客様に対して利益相反の適切な管理すること【原則3】

### 【具体的行動】

お客様の利益が不当に損なわれないよう、商品やサービスの提案において利益相反を適切に管理し、公平で透明性のある業務を行います。

## 3. 重要な情報を分かりやすくお客様に提供すること【原則5.6】

### 【具体的行動】

保険補償の内容や注意点、自動車整備に伴うリスクなど重要な情報をメリット・デメリット双方から分かりやすくご案内します。ご高齢の方にはご家族に同伴していただいたり、複数回説明するなどお客様に合った方法で対応するよう努めます。

## 4. お客さまに合ったふさわしいサービスを提供すること【原則6】

### 【具体的行動】

お客様の年齢・生活環境・車の利用状況に応じて、お客様にふさわしい商品やサービスを提供します。また、事故や故障といった万一の際にも、保険会社と連携して迅速かつ丁寧に対応します。

## 5. お客様の信頼・安心につながる従業員教育を行う【原則7】

### 【具体的行動】

従業員教育を通じて「お客様本位の業務運営」を徹底し、法令の遵守や誠実な提案を実践できる体制を整えます。さらに、お客様の満足度向上につながる行動が正しく評価される仕組みを構築します。

### 宣言の定着を測るための評価指標(KPI)

#### 1. 年間研修計画の策定と実施。【原則7】

月に1回の研修と年間4回のコンプライアンス研修を実施。実施回数を記録し、達成率を確認。予定通り実施されたか評価して定期的に研修内容の見直しをする。

2025年目標:4回

2024年実施:3回

#### 2. 2025年度自動車保険の車両保険付帯率45%を目指す。【原則6】

2025年3月に車両保険付帯率が35.7%なので、お客様の万一の際の経済的負担を軽減するための大切な補償という事を研修で再確認し、お客様への提案方法を検討し実行していく。

#### 3. 高齢者の方への不安や不満なく保険契約を更新する【原則5. 6】

ご高齢の方々にはご家族の同席確認や、ご希望に応じた複数回の説明、意向確認を実施して、専門用語を避け、ゆっくりわかりやすい説明を行い、対応内容を記録に残す。そして対応記録を定期的に確認し、実施率95%を目指す。(2024年実施率不明)