

顧客本位の業務運営方針(FD 宣言)

株式会社橋詰商会(橋詰保険センター)

2026.7.1

当社は 1953 年の創業以来、地域密着で自動車の整備・販売と保険を通じてお客様の安全なカーライフを支えてまいりました。自動車のプロだからこそ気付くリスクを最適な保険でしっかり守ることで、「万が一の事故の際も、お車の修理から保険金の請求までワンストップで任せていただける安心」を提供します。私たちは、本方針を定期的に見直し、さらなる業務改善に努めます。

方針 1. お客様の最善の利益の追求【原則 2】

- **具体的行動:**お客様の車の使用目的(通勤・レジャーなど)や走行環境、ご家族の構成変化を丁寧にお聞きし、自動車・整備・保険をトータルで最適化したプランをご提案します。
- **目指す姿:**お客様の目線に立ち、過不足のない確かな安心を追求することで、お客様からの長期的な信頼を獲得します。

方針 2. 利益相反の適切な管理【原則 3】

- **具体的行動:**保険会社から支払われる代理店手数料の多寡にとらわれず、お客様の補償ニーズに最も合致する保険商品を最優先で提案します。
- **目指す姿:**お車の修理や乗り換え(代替)の際にも、お客様の経済的利益が不当に損なわれないよう、透明性の高い情報開示と適切な管理を行います。

方針 3. 重要な情報の分かりやすい提供【原則 5】

- **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、複数人で説明し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。
- **目指す姿:**専門用語を避け、誰にでも伝わる平易な言葉で丁寧にお伝えし、お客が納得して選択できる環境を整えます。

方針 4. お客様に合ったふさわしいサービスの提供【原則 6】

- **具体的行動:**お客様の年齢・生活環境・お車の利用状況に応じて、ふさわしい商品やサービスを提供します。高齢のお客様や初めてお車に乗られるお客様には、ご家族の同席を推奨し、複数回の説明など個々の状況に寄り添った対応を徹底します。
- **目指す姿:**事故や故障の際には、当社の整備工場・レッカー機能と保険会社が素早く連携し、「事故受付 → レッカー搬送 → 代車手配 → お車の修理」まで迅速にサポートします。

方針 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。
- **目指す姿:**会社都合のみを追う評価ではなく、契約の継続率や業務品質、お客様アンケートの満足度など「お客様にどれだけ寄り添えたか」を正當に評価する仕組みを運用します。

方針の定着を測るための評価指標(KPI)

KPI 1. コンプライアンスおよび募集品質研修の実施【原則 7】

- ・【内容】従業員の専門性向上と法令遵守の徹底のため、定期研修を行います。
- ・【指標】年間 4 回の研修実施(実施率 100%)、全従業員の出席率 60%以上と欠席者のフォローアップの実施。

2025年度年間コンプライアンス研修4回実施。

KPI 2. 適切なリスクコンサルティングによる車両保険の提案【原則 6】

- ・【内容】事故や災害時にお客様が修理費用で困らないよう、車検や販売時に車両保険の必要性を正しくお伝えします。
- ・【指標】自動車保険の車両保険付帯率:40%以上

2025 年度 車両保険付帯率 37.1%

KPI 3. 高齢者のお客様への「まごころ対応」と記録の徹底【原則 5、6】

- ・【内容】高齢のお客様に対し、極力対面募集を行い親族同席・複数回説明、複数人での説明等の対応をして、高齢者対応記録に必ず記録します。
- ・【指標】高齢者対応の記録入力率:80%、および対応に関する苦情発生:0件

2025 年度 高齢者対応の記録記入率:30%。契約後の相違が生じることがないように記録の記入率を上げるよう努力する。

KPI 4. お客様からの信頼の証である「契約継続率」の維持【原則 2】

- **【内容】** 丁寧な車検・整備、迅速な事故対応、満期前の早期案内を通じて、お客様との長期的な信頼関係を構築します。
- **【指標】** 自動車保険契約継続率 93%以上維持

KPI 5. お客様の「声」の回収と業務改善プロセス【原則 2、5】

- **【内容】** 車検や保険手続き後にお客様アンケートへの協力を呼びかけ、いただいたご意見を工場の業務改善に活かします。
- **【指標】** アンケート総合満足度:90%以上