

保険代理業におけるお客様本位の業務運営方針【FD 宣言】

原則 2「顧客の最善の利益の追求」

当社はおお客様の状況を把握分析しおお客様のご意向に適した商品提案に努め、質の高いサービスを提供することを通じてお客様の満足度向上に努めます。

主な取り組み事例

常に傾聴する心を忘れずお客様のご意向を汲み取ったうえで比較提案に努める

原則 3「利益相反の適切な管理」

当社は代理店都合や手数料を優先することなく常におお客様の利益を最優先とした提案に努めます。

主な取り組み事例

事故の際に自動車保険の使用適否を損害額、翌年の保険料見積もりを根拠にお客様にとって最善のアドバイスを実施

原則 5「重要な情報のわかりやすい提供」

当社はおお客様を取り巻く状況を分析、把握しお客様に合った保険商品や補償内容などを専門用語を使うことなくお客様が理解納得できるまで丁寧に説明することに努めます。

主な取り組み事例

重要事項説明については書面を使って説明し適切に十分な情報提供を行います。

原則 6 「顧客にふさわしいサービスの提供」

当社は事故・故障の際、適切なアドバイスを提供することはもちろんのこと事故・故障の際には極力現場へ駆けつけお客様の精神の安定、状況把握に努めスムーズな解決へと導きます。

主な取り組み事例

営業時間内だけでなく営業時間外の自動車トラブルにも対応できるよう携帯電話番号を名刺に明記し、お客様にトラブルがあった際には携帯電話番号へご連絡いただくよう告知している。

原則 7 「従業員に対する適切な動機付けの仕組み等」

当社は業務運営方針の徹底に向けて、従業員に対する研修や教育を定期的を実施します。

主な取り組み事例

朝礼時にお客様対応への評価を共有し安定した顧客サービスを提供するため 4 半期ごとに社内研修を実施します。

KPI

1. 満期日 7 日前証券作成率 90%
【0% (契約なし)】
2. 事故受付窓口割合 100%
【100%】
3. 自賠償保険件数 250 件
【107 件】

※ 【】内は 2025 年 10 月時点

2025 年 10 月 1 日策定