

# お客さま本位の業務運営方針

## FD 宣言（FIDUCIARY DUTY 宣言）

当社は「真心・誠実・笑顔と感謝」という企業理念のもと、お客さまのカーライフをサポートし、  
最大の安心・安全を提供できるよう「お客さま本位の業務運営方針」を定めます。

### ◆お客さま本位の業務運営

#### 1. お客さまに最適な商品を提供いたします。

当社は、お客さまのご意向・ご要望を正確に把握した上で、お客さまにとって最適な保険商品プランのご提案に努めます。

#### 2. 「お客さまの声」をサービス向上に活かします。

お客さまからお寄せいただく「声」は当社の業務運営においてもっとも重要な指針です。

お客さまから「ご意見」「ご要望」「ご不満」「ご指摘」等を積極的に伺い、サービス向上に努めてまいります。

#### 3. お客さま本位の業務運営のための体制の維持管理に努めます。

コンプライアンス体制、保険募集管理体制、個人情報管理体制等、法令を遵守する体制を維持管理いたします。

#### 4. お客さま本位の業務運営を実践するための従業員教育に努めます。

当社全従業員への定期的な教育・研修および研修実施状況の点検を実施してまいります。

また、募集人への資格取得や自己啓発支援を推進し、お客さまのニーズや時代の変化に対応できる人財育成に取り組んでまいります。

### ◆「お客さま本位の業務運営方針」の定着度を評価するための指標（KPI）について

当社のお客さま本位の業務運営に対する取り組みを評価するために、以下の指標（KPI）の目標を定めて活動してまいります。

1. ペーパーレス手続き率／90.0%
2. 保険契約の継続率／80.0%
3. 代理店事故受付窓口割合／90.0%
4. コンプライアンス研修実施／年1回、代理店自己点検実施率 100.0%（※2024年度実施済）