

お客さま本位の業務運営方針

【 FD 宣言】

当社は、あらゆるお客さまとの接点において私たちは企業理念である「お客様が安心かつ充実した生活ができるよう、トータルカーライフサポートを心掛けています。」を実現するため、お客さま本位の業務運営を徹底し、以下の方針を策定・公表いたします。地域に根差した代理店としての社会的責任を果たしてまいります。つきましては以下の取組方針で業務運営を行ってまいります。当方針は、社会情勢や環境変化等を踏まえ定期的に見直してまいります。

方針 1

お客さま本位の徹底（金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」：原則 2）

当社は「安心と繁栄の提供」の経営理念のもと、「まごころでサービス」をモットーにお客さまの立場で考え、お客さまの期待に応え、お客さまに安心いただける対応・サービスを提供してまいります。

全社員に対して、会議・研修等のあらゆる機会に経営理念、業務運営方針を共有して浸透を図ります。

【 具体的な取組み】

- 朝礼・会議による情報共有と研修の実施（毎日月実施）

方針 2

利益相反の適切な管理（金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」：原則 3）

1. 当社はお客さまと利益相反のおそれがある取引について、お客さまの利益が不当に害されることのないよう適切に管理する態勢を構築します。
2. 「商品のご案内にあたって」（推奨方針）を作成して開示することにより、保険会社選定の方針を明確にします。
3. お客さまのご意向を適切に把握してお客さまの立場に立った対応を徹底します。
4. 「意向確認書」に申込の経緯を記録することにより、最適な対応が行われているかを適切に管理（モニタリング）します。

【 具体的な取組み】

- 「意向確認書モニタリング」による保険会社推奨理由、意向把握内容の点検実施

方針 3

お客さまへ分かりやすい情報提供の徹底（金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」：原則 5）

当社はお客さまの状況（知識・経験等）、保険の加入目的等を総合的に勘案し、最適な保険商品・サービスを選択いただけるよう、お客さまに重要な情報を分かりやすく説明していきます。専門用語を分かりやすい平易な言葉で説明する等の工夫を行います。特に高齢者・障がい者に対しては、より分かりやすい、丁寧な説明を行います。またその対応を「意向確認書」に記録することにより、最適な対応が行われているかを適切に管理します。

【具体的な取組み】

- 高齢者・障がい者に対する保険募集規程の対応徹底（親族の同席、複数回の面談等）
- 「意向確認書モニタリング」による対応状況点検の実施

方針 4

お客さまに最適な保険商品・サービスの提供（金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」：原則 6）

1. 当社は安心いただけるサービスのメーカーとして、お客さまのニーズやご意向・ご要望に沿った最適な保険商品・サービスのご提案を行うコンサルティングサービスを提供します。契約募集時の「意向確認書」のモニタリングにより、適切な対応がされているか検証します。

2. ご契約後も契約の適切な管理と情報提供、適切なアフターフォローを行っていきます。また、「お客さまの声」、「保険会社のアンケート」は弊社の課題や改善が必要と思われる重要な指摘として真摯に受け止め、誠実、迅速かつ適切に対応するとともに、業務品質向上に活かしていきます。

3. 事故・災害等に遭われたお客さまには自社の専門部が、お客さまの不安を和らげる応対と保険金の速やかなお受け取りのためのサポートを行います。

【具体的な取組み】

- 「意向確認書モニタリング」による意向確認内容等の点検実施
- 「保険会社のアンケート」協力依頼推進
- 余裕のある対応をするための早期のご案内・契約手続きの推進
- 現場急行立会

方針 5

従業員に対する適切な動機づけ（金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」：原則 7）

当社は幅広いお客さまから選ばれ、成長し続けるために、プロとしてのスキルアップに努めます。

1. 専門性を高めるための資格取得を推進します。
2. 実際にお客さまのお役に立ち、感謝されたリスクソリューションの提案例を共有し、全社員がハイレベルな提案を実施できるようにします。
3. 社員の評価制度において、業務品質やコンプライアンス、資格取得状況等の評価項目を導入し、お客さまの最善の利益を追求する行動を 実践する企業文化を醸成します。

【具体的な取組み】

- 営業会議での提案事例、成約事例の共有
- コンプライアンス研修・確認テストの実施
- 社員向けの商品研修を毎月 1 回以上実施

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客さま本位の業務運営方針」との関係

原則対応する方針/具体的な取組み（K P I）

原則 1：顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等⇒

本方針および取組内容を定め、定期的に見直し、状況を公表

原則 2：顧客の最善の利益の追求⇒方針 1

原則 3：利益相反の適切な管理⇒方針 2

原則 4：手数料の明確化⇒(生命保険取扱い無い為、対象外)

原則 5：重要な情報の分かりやすい提供⇒方針 3

原則 6：顧客にふさわしいサービスの提供⇒方針 4

原則 7：従業員に対する適切な動機付けの枠組み等⇒方針 5

【KPI】

「お客さま本位の業務運営方針」に基づく取組状況を測る指標として下記指標を公表します。

KPI（重要業績評価指標）取組状況

【2024年度指標】

険契約満期到来率（自動車）：98.7%

保険契約継続率（自動車）：95.0%

新規契約件数(ノンフリート 28 件,火災 3 件)

社内教育実施回数：12回(毎月実施)

【2025年度 ※11月末時点】

険契約満期到来率（自動車）：95.5%

保険契約継続率（自動車）：97.8%

新規契約件数(ノンフリート 22 件,火災 1 件)

社内教育実施回数：35回(毎月実施)

「顧客本位の業務運営に関する原則」の詳細につきましては、金融庁ホームページをご確認ください。

当社は、これらの方針を実践し、お客様に信頼される保険サービスを提供し続けることをお約束いたします。

有限会社 南出自動車（2026年2月 策定）