

FD 宣言・KPI(お客様本位の業務運営方針)

顧客本位の業務運営方針の策定・公表

1.お客様の最善な利益の追求(金融庁の方針に基づく原則 2 に対応)

当社は自動車販売、整備、修理等の業務を本業としており、これらの業務で得たお客様の情報や特性を勘案した保険提案を行なっています。

お客様へのご提案にあたってはお客様を自分自身に置き換え、「自分(自社)ならどの保険に加入するか」もしくは「自分の家族ならどう勧めていたか」を判断基準とします。

【具体的な取り組み】

- 保険販売に際して、お客様の意向を正確に把握したうえで、その意向に沿った保険商品を的確かつ迅速に行ってまいります。
- お客様から寄せられたご相談・ご要望・苦情・お褒めの言葉を「お客様の声」として全役職員で共有し、業務運営に反映して参ります。また、苦情については保険会社とも共有し、再発防止に組織的に取り組んで参ります。

2.利益相反の適切な管理(金融庁の方針に基づく原則 4 に対応)

保険募集にあたっては、「勧誘方針」「比較説明・推奨販売方針」等の社内規定に従い、当社取引保険会社商品の中からお客様のご意向に沿った保険を提案する態勢となり、手数料の高低で保険募集を行なう事はありません。

【具体的な取り組み】

- 比較・推奨販売を行なう場合は分かりやすい説明と的確な情報提供に努めます。

3.お客様にとってわかりやすい情報の提供(金融庁の方針に基づく原則 5 に対応)

(1)お客様の商品に関する知識、ご経験、ご購入目的、財産の状況等に留意し、商品内容やリスクなどについて十分ご理解いただけるように、必要な情報を的確に提供して参ります。

(2)ご高齢のお客様、特に配慮が必要なお客様については、商品の内容や仕組みについて誤解が生じる事がないよう、お客様の特性に応じて分かりやすく丁寧に説明を行なって参ります。

【具体的な取り組み】

- お客様に最適な保険商品を提供するため、ヒアリングを十分に実施し、ニーズに合わせた商品・サービスの提供に努めます。

4.お客様本位の業務運営方針を実現するために

(金融庁の方針に基づく原則 6 に対応)

お客様本位の業務運営方針を実現するために、必要な知識・スキルを役職員が習得できるよう、教育・研修を一層充実させて参ります。

【具体的な取り組み】

- 社内の規定、マニュアルの整備、定期的なモニタリングおよび再発防止策の実施等、PDCA サイクルに沿った態勢整備を進めて参ります。

「保険代理業におけるお客様本位の業務運営方針(FD 宣言)」に係る取り組みの評価指標(KPI)

当社は、保険代理業における社内の目標を達成するための重要な業績評価の指標(KPI)を以下のとおり策定し、定期的に進捗状況をチェックし改善に努めてまいります。

指標	目的	2024年度実施状況
社内の情報共有会議 年 6 回以上	お客様や地域の将来を真摯に考え 応援できるご提案をする	100% 実施
社内の営業活動共有 月 1 回以上		100% 実施
新モデル手続き率 100% 推奨	パンフレット等を用いた細やかな ご説明を心掛け、重要な情報を分 かりやすくご案内する 保険始期前に保険証券をお届け する事でおお客様の安心につなげ る	95.2%
代理店チェック表による 自己点検 年 1 回	社内においてお互い切磋琢磨し あえるチームになる事によって、お 客様サービスの向上につなげる	100% 実施
保険募集人チェック表 による自己点検 年 1 回		100% 実施

令和 8 年 2 月 1 日改 (有)西林サービス