

策定日 2025年12月23日

## 有限会社与那原自動車整備センター

### 損害保険業の運営方針

### FD（お客様本位の業務運営）宣言

#### 原則1:お客さま本位の業務運営

当社は、自動車整備業と保険代理店業を通じて培った知識と経験を活かし、お客さまの安心・安全なカーライフを第一に考えた業務運営を行います。常にお客さまの利益を最優先し、誠実で分かりやすい説明と適切な提案に努めます。

#### 原則2. お客様の最善の利益を最優先に

##### 【具体的取組み】

- ・お客様の利用状況、車両の使用目的、家族構成などをヒアリングし、補償の過不足がないか毎年確認します。
- ・複数の補償プラン（標準・充実・経済型）を比較できる形で提示します。
- ・販売目標ではなく、お客様のニーズを優先した提案方針を社内で徹底します。

#### 原則3:利益相反の適切な管理

##### 【具体的取組み】

- ・保険商品の提案にあたっては、特定の保険会社や手数料水準に偏ることなく、お客さまの意向・ニーズを最優先に商品を選定します。
- ・複数の商品や補償内容に選択肢がある場合には、それぞれの特徴や違いを比較し、お客さまが納得して選択できるよう分かりやすく説明します。
- ・当社の利益や販売目標が、お客さまの利益を不当に損なうことがないよう、募集内容について社内で確認を行います。
- ・利益相反が生じる可能性のある取引については、その内容を把握し、適切な管理を行う体制を整備します。

#### 原則5. 分かりやすく丁寧な説明

##### 【具体的取組み】

- ・専門用語は必ず言い換え表現を使用し、図や例を用いた説明資料を活用します。
- ・契約手続き時に、補償内容・免責事項・特約の必要性を漏れなく説明します。

- ・ご高齢のお客様向けに、ゆっくり・丁寧な説明を行う時間枠を設けています。

## 原則6. 事故対応・アフターフォローの徹底、お客様の声をサービス向上に反映

### 【具体的取組み】

- ・レッカー手配・修理見積り・保険会社との連絡をワンストップでサポートします。
- ・修理入庫のお客様には代車の手配を優先的に行います。
- ・アンケートやご意見箱を通していただいた声を毎月集計し、改善会議を実施します。
- ・改善内容は店舗掲示やホームページで公表し、透明性を確保します。

## 原則7. 法令遵守と適切な内部管理

### 【具体的取組み】

- ・コンプライアンス研修を年2回実施します。
- ・保険募集に関する内部監査を四半期ごとに実施します。
- ・個人情報保護のため、顧客情報はアクセス制限された環境で管理しています。

今後も地域の皆様に信頼される保険代理店として、安心・安全なカーライフの実現に貢献してまいります。

## KPI

	目標	実績 (2025/04-2026/1)	前年度実績
ペーパーレス手続き率	100%	99.7%	99.2
アンケート回答率	20%	9.9%	13.3
顧客情報漏洩	0	0	0