

FD 宣言

(お客様本位の業務運営方針)

当社は、一人でも多くのお客様に安心・安全で快適なカーライフをお届けするため、「お客様に喜びと感動を」という経営信条のもと、常にお客様の立場に立った誠実な業務運営を行います。お客様一人ひとりのニーズやご意向を正しく把握し、品質の高い商品・サービスを継続的にご提供できるよう、金融庁が定める「顧客本位の業務運営に関する原則（FD 原則）」に基づき、以下の方針を定めます。

【FD 原則 1】お客様本位の業務運営に関する方針の策定・公表等

当社は、本 FD 宣言を策定・公表し、全従業員がその趣旨を理解し実践することで、お客様本位の業務運営を継続的に推進します。また、社会環境や業務内容の変化を踏まえ、定期的な見直しを行います。

【FD 原則 6】お客様本位の業務運営

当社は、お客様からのご質問やご不明点等に対し、迅速かつ丁寧に対応いたします。ご契約内容や手続きについて分かりやすく説明し、お客様に十分にご理解・ご納得いただいた上でお手続きを進めます。また、安心してカーライフをスタートしていただけるよう、証券の早期発行及びアフターフォローの充実に努めます。

【FD 原則 6】お客様に寄り添った保険商品のご提案

当社は、お客様のライフスタイル、使用状況、ご家族構成などを丁寧にお伺いし、意向把握・確認を十分に行ったうえで、最適な保険商品・プランをご提案いたします。商品内容については、専門用語をできるだけ避け、親切かつ丁寧な説明を心掛け、お客様が安心してご判断できる環境を整えます。

【FD 原則 5】お客様目線での分かりやすい情報提供

保険商品に関する重要事項や補償内容について、お客様が十分に理解できるよう、分かりやすい言葉での説明を徹底します。特に高齢のお客様や、初めて保険をご検討されるお客様にも安心してご契約いただけるよう、理解度を確認しながら丁寧な説明を行います。

【FD原則 3】利益相反の防止

当社は、保険会社から所定の手数料を受領しておりますが、手数料の多寡や当社の利益を優先することなく、常にお客様の立場に立ち、ニーズに最も適した商品・サービスをご提案いたします。社内ルールを厳守し、公正・中立な立場で業務を行うことで、お客様の利益を損なうことのないよう努めて参ります。

【FD原則 2】お客様の声を活かした業務品質向上

当社は、アンケートや日々のご意見・ご要望を真摯に受け止め、業務改善やサービス品質の向上に活かします。お褒めの言葉だけでなく、苦情やご指摘についても重要な改善の機会と捉え、継続的な品質向上を目指します。

【FD原則 7】従業員教育及び研修の充実

当社は、お客様へ安心・安全なサービスを提供するため、従業員一人ひとりが高い専門性と倫理観を持てるよう、継続的な教育・研修を実施します。法令厳守や商品知識の向上に努め、常にお客様本位の行動ができる体制づくりを行います。

お客様本位の業務運営に関する取組指標（KPI）

当社では、「FD宣言（お客様本位の業務運営方針）」の実効性を高めるため、以下の指標（KPI）を設定し、定期的に確認・改善を行っております。

数値管理を通じて業務品質の維持・向上に努め、お客様に安心してご利用いただける体制づくりを推進して参ります。

主な取組指標（KPI）

① 自動車保険継続率

- ・目標値：95%以上
- ・実施値：92.4%（2025年3月末）

② 満期日 7 日前証券作成率

- ・目標値：90%以上
- ・実施値：87.5%以上（2025 年 3 月末）

③ お客様アンケート総合満足度

- ・目標値：10 点以上
- ・実施値：0 点（アンケート回答率 0 件）（2025 年 3 月末）

④ ペーパーレス手続き率

- ・目標値：85%以上
- ・実施値：35.4%（2025 年 3 月末）

これらの指標を社内管理指標として活用し、定期的な振り返りと改善を行うことで、サービス品質の向上及び従業員教育に反映させております。

今後も数値に基づく改善を継続し、お客様本位の業務運営に努めて参ります。

有限会社 下越自動車工業
制定日：2026 年 1 月 22 日