

## お客さま本位の業務運営方針(FD 宣言)

当社では、車検、点検、整備、钣金、カーリース、ロードサービス、車両販売、自動車保険など、窓口一本でお客さまへ安心のカーライフをサポートさせていただきます。お客さまにご満足いただく為に5項目にわたる理念に基づき、「お客さま本位の業務運営方針」を以下の通り策定し、公表します。

### 1. お客さまの最善の利益の追求

お客さまのニーズやご意向に沿った最適な商品・サービスを提供することが、お客さまの最善の利益につながるものと考えています。

当社は、特定の保険会社の商品を取り扱う代理店として、その特性を踏まえつつ、当社や特定の商品・サービスの都合を優先することなく、お客さまの抱えるリスクやご意向、ニーズを的確に把握し、適切なプランをご提案・ご説明します。

また、当社とお客さまの利益が相反するおそれがある場合には、その内容を分かりやすく説明したうえで、適切に管理します。

(対応原則:原則 2「顧客の最善の利益の追求」、原則 3「利益相反の適切な管理」)

---

### 2. 分かりやすい情報提供と丁寧な説明

商品やサービスについて分かりやすく説明し、必要な情報を十分に提供します。特に重要な情報については、より丁寧に説明します。また、配慮が必要なお客さまに対しては、誤解が生じないよう適切な方法で説明します。

(対応原則:原則 5「重要な情報の分かりやすい提供」)

---

### 3. お客さまにふさわしい商品・サービスの提供

お客さまの年齢、家族構成、取引目的などを十分に把握し、そのご意向に沿った最適な商品・サービスの提供に努めます。

(対応原則:原則 6「顧客にふさわしいサービスの提供」)

---

#### 4. お客様の意向・ニーズに対応できる人材の育成

勉強会や研修、各種専門資格の取得を通じて、専門知識やスキルの向上を継続的に図ります。

(対応原則:原則 7「従業員に対する適切な動機づけの枠組み等」)

#### 5. お客様本位の業務運営態勢の整備

お客様の声を的確に収集・分析し、業務品質の向上に努めるとともに、業務運営態勢の整備を行います。

(対応原則:原則 1「方針の策定・公表」、原則 3「利益相反の適切な管理」)

本方針の推進に向けた具体的取組 (実績比較表)

取組内容	2024年度 実績	2025年度 目標	2025年度 実績
お客様へ分かりやすい説明を行うため、パソコン・タブレットを活用したペーパーレス手続きを推進します。	98%	100%	100%
お客様に安心して手続きを行っていただくため、7日以内の更新手続きに努めます。	93%	100%	94%
お客様のニーズに対応するため、キャッシュレス・ペーパーレスに積極的に取り組みます (クレジットカード払い)。	14%	20%	17.8%
お客様のニーズに対応するため、キャッシュレス・ペーパーレスに積極的に取り組みます (口座振替ペーパーレス払い)。	50%	70%	78.5%
万一が事故にあわれた場合でも、365日24時間の事故受付体制により安心をお届けします (代理店事故受付割合・自動車)。	97%	100%	100%
お客様の声の収集に積極的に取り組みます (アンケート回収率)。	9.7%	20%	5.1%
コンプライアンスおよび商品・周辺知識習得に向けた研修に積極的に参加します。	—	12回	15回

当社では、本方針に係る取組状況を定期的に公表するとともに、本方針の定期的な見直しを行います。

2026年2月

亀井自動車 店長 亀井 和博