

## 保険代理店業務における「お客様本位の業務運営方針（FD 宣言）」

方針1 お客様に「安心・安全・快適な生活」を提供する使命を果たします。

(原則 2.5.6)

地域社会にお役に立てる商品・サービスをお届けし、お客様のカーライフが

より快適になるように努めます。自動車保険見積り案内には、お客様のライフ

スタイルに耳を傾け、最適な保険プランの補償内容を分かりやすくご提案します。

・取組みとして顧客アンケート回答率を 90% 目指します。(2024 年度実施なしのため)

方針2 事故対応時のお客様満足度 100% に努めます。

(原則 2.6)

当社は、お客様が事故にあわれた際に、当社スタッフが現場にかけつけ窓口対応

するなど円滑な保険金請求手続きを支援することで、事故によるお客様の不安解消

に努めます。

・デジタル経路事故連絡割合 76% から 90% に目指します。(2025 年度実績 76%)

方針3 利益相反の適切な管理に努めます。

(原則 2.3.4.6.7)

お客様の利益が不当に害されることのないよう、徹底して社員教育を行い高い

倫理感を持って行動します。 推奨保険会社の商品や事務に精通したスタッフ

により、お客様に最適な提案を行います。

お客様が推奨保険会社以外の保険会社を希望される場合等は、お客様の状況・意向

に合った保険会社をご案内します。

・社内研修を月 1 回実施いたします。(2025 年度 月 1 回実施済み)

方針4 社員の継続的な教育体制、適切な動機付けを行い、業務の品質向上に努めます。

(原則 7)

社会の環境変化に適応し、お客様に最善のサービスをご提供できるよう、社員に

対し商品知識維持・向上を目的として研修を継続実施します。 また、あるべき姿

を追求し、それに向かう動機付けを行うことで、業務品質の向上に努めます。

・社内研修を月 1 回実施いたします。(2025 年度 月 1 回実施済み)

方針5 お客様の声を経営に活かす仕組み・態勢を構築します。

(原則 2.6)

お客様アンケートを積極的に収集し満足度評価・ご意見等を把握し、社員が「お客

様起点」で考え行動する取り組みを推進しています。

・取組みとして顧客アンケート回答率を 90% 目指します。(2024 年度実施なしのため)

2026 年 2 月 1 日

穴水株式会社