

顧客本位の業務運営方針(FD方針)

■ 基本理念

私たち芝田自動車は、地域に根ざしたスズキ正規ディーラーとして、お客様のカーライフを「安心・安全・快適」に支えるために、誠実で高品質な損害保険サービスを提供します。

自動車保険を中心に、火災・傷害・新種保険など多様な損害保険業務を通じて、お客様のリスクに寄り添い、信頼されるパートナーとして地域社会に貢献します。

■ 顧客本位の業務運営に関する基本方針

1. 顧客本位の業務運営方針の策定・見直し(原則1に準拠)

お客様の最善の利益を追求するため、当社独自の顧客本位方針を策定し、その取組状況を定期的に確認・公表します。社会情勢やお客様のニーズ変化に応じ、継続的な見直しを実施します。

2. お客様の最善の利益の追求(原則2に準拠)

お客様一人ひとりの立場・目的・生活背景を理解し、その方にとって最もふさわしい保険商品と補償内容を提案します。保険は「形のない安心」であることを常に意識し、誠実・公正な業務運営を全社員が徹底します。

3. 利益相反の適切な管理(原則3に準拠)

お客様と当社・保険会社との間で利益相反が生じ得る取引については、その可能性を事前に把握し、明確な社内ルールに基づき適切に管理します。お客様に不利益を与えることのないよう、透明性の高い取引を行います。

4. 重要情報の分かりやすい提供(原則5に準拠)

保険商品の内容・補償範囲・免責事項などの重要情報について、専門用語を使わず、わかりやすく丁寧に説明します。比較推奨販売を適切に行い、お客様が自ら納得して選択できるよう努めます。

5. お客様にふさわしいサービスの提供(原則6に準拠)

お客様の知識・経験・契約目的・財産状況等を十分に把握し、最適な保険設計・見直し提案を行います。自動車・自賠責・火災・傷害などの複数保険を総合的に提案し、ライフステージに応じた最適補償の提供を目指します。

6. 従業員への動機づけ・教育（原則7に準拠）

顧客本位の姿勢を実践できる人材を育成するため、定期的な保険募集研修・商品知識研修・ロールプレイ研修を実施します。また、評価制度・報酬制度においてもお客様の満足度を重視し、販売数量のみを追求しない、公正な人事運用を行います。

■ 損害保険業務に関する基本姿勢

当社は、自動車保険・自賠責保険を中心とした損害保険代理店として、お客様に「安心を提供する保険サービス」を使命としています。事故対応・保険金請求・契約手続きにおいて、迅速・的確・誠実な対応を行い、信頼される保険運営を実践します。

■ 取組成果を測る指標（KPI）

指標項目	原則番号	目標値	実績値（2024年度）	概要
車両保険付帯率	原則2・5・6	70%以上	66.8%	顧客理解と提案品質の指標
代理店システム計上率	原則3・7	90%以上	99.7%	正確・迅速な手続き処理体制
キャッシュレス化率	原則1・5・6	95%以上	99.8%	顧客利便性と業務効率化
口座振替ペーパーレス化率	原則1・5・6	70%以上	93%	DX推進と顧客満足向上
満期日7日前証券作成率	原則1	90%以上	99%	早期案内と顧客安心度の向上

■ 今後の取組（アクションプラン）

取組項目	原則番号	具体的アクション
顧客理解・最適提案の強化	原則2・5	顧客属性・契約履歴データを活用し、補償内容の見直し提案を定期化。

保険手続き業務のDX化	原則1・7	申込・満期管理・入金処理を一元化し、業務効率を向上。
事故・災害時の対応品質向上	原則3・6	レッカー・修理・保険金請求の連携体制を標準化。
社員教育・スキル強化	原則7	商品・法令・接客スキル研修を年4回実施。
顧客満足度向上活動	原則2・6	アンケート実施・意見反映を年2回実施し、改善策を共有。

■ 勧誘方針

当社は、保険業法・金融商品取引法・消費者契約法・個人情報保護法等の法令を遵守し、以下の方針に基づき誠実な勧誘を行います。

1. 商品内容を正確かつわかりやすく説明し、誤認を防止します。
2. お客様の知識・経験・目的・財産状況を踏まえた最適な保険提案を行います。
3. 保険金不正取得の防止と適正な保険金設定を徹底します。
4. 勧誘時の時間帯・場所・方法に十分配慮します。
5. オンライン・非対面販売時は説明資料を工夫し、理解促進に努めます。
6. お客様の声を積極的に収集し、販売活動やサービス改善に活用します。
7. 事故・災害発生時には迅速な助言・サポートを行い、信頼回復に努めます。

■ まとめ

芝田自動車保険部門は、「安心・信頼・誠実」を軸に、顧客本位の業務運営を継続的に実践します。今後も損害保険代理店として、地域社会から選ばれ続ける企業を目指し、お客様のカーライフを支える「真のパートナー」として成長を続けます。

所管部署：株式会社芝田自動車 営業部 保険課