【お客様本位の業務運営に関する方針】（ＦＤ宣言）

2026 年４月１日策定

私たちは、保険事業を通じてお客さまの豊かなカーライフに安心・安全をお届けするために、お客さまに満足いただける商品・サービスを提供します。
そこで、「お客様本位の業務運営 に関する方針」を策定・公表すると共に以下の取組み方針を宣言します。

【方針 1】お客さま目線での業務運営

（顧客本位の業務運営に関する原則：原則１・原則２）

お客さまの最善の利益を考え、各種法令等を遵守し、お客さまの立場に立った保険募集を実施します。

【方針 2】お客さまに保険商品をわかりやすく説明します

（顧客本位の業務運営に関する原則：原則２・原則５・原則６）

デジタルツール・パンフレット等を活用し、お客さまニーズを正確に把握し、お客さまご自身がご理解を頂いて加入判断いただくためにわかりやすい情報を提供します。

【方針 3】迅速かつ適切丁寧な対応

（顧客本位の業務運営に関する原則：原則１・原則６）

お客さまが万が一保険事故にあわれた際、当社へご連絡をいただくことで、事故受付から各種手配をサポートすることで安心をお届けする体制を構築します。

【方針 4】業務品質向上に向けたガバナンス体制の整備構築と従業員の教育を実施します

（顧客本位の業務運営に関する原則：原則３・原則７）

お客さまの利益を第一に考え、全従業員が自立的に対応できるために継続的に社員教育を実施しガバナンスを高めてまいります。

＜2026 年度 KPI＞

1．自動車保険継続率 98%以上
2．早期継続率 28 日前 70%以上
3．対面 Web 手続き率 70%以上
4．代理店事故受付率 60%以上