

お客様本位の運営方針（FD方針）

	方針	取組み	KPI	取組状況・成果
1	最善の利益の追求 （原則2）	当社は、お客様の目線に立ち、お客様やそのご家族をお間持ちする最善の保険設計・サービスの提供をします。また、お客様の安心をお守りするため、事業継続に努めます。	アンケート総合満足度：9P 事業記憶力強化計画：認定 BCP見直し：年1回	アンケート総合満足度：10P 事業記憶力強化計画：申請中 BCP見直し：年1回 【前年実績】 アンケート総合満足度：10P
2	利益相反の適切な管理 （原則3）	当社は、整備・車検・車両販売および保険の取扱いにおいて、お客様の利益を最優先とし、当社又は第三者の利益が優先されることのないよう、利益相反の適切な管理に努めます。	お客様の声の収集：20件	お客様の声：3件
3	情報の分かりやすい提供 （原則5）	当社は、専門用語をできるだけ使わず、分かりやすい表現を用いて情報提供を行います。	ペーパーレス手続き率：80 アンケート総合満足度：9P	【進捗】 ペーパーレス手続き率：76.9 アンケート総合満足度：10P 【前年実績】 ペーパーレス手続き率：67.5 アンケート総合満足度：10P
4	ふさわしいサービスの提供 （原則6）	当社は、お客様一人ひとりのニーズを踏まえ、必要性和妥当性を重視した、ふさわしいサービスの提供に努めます。	多種目販売率：15%	【進捗】 12.8% 【前年実績】 13.9%
5	従業員への教育 （原則7）	従業員への適切な教育により、全従業員が均一なサービスの提供ができるよう努めます。	研修実施 コンプライアンス研修：年4回 商品研修：年6回以上	【進捗】 コンプライアンス研修：4回 商品研修：5回 【前年実績】 コンプライアンス研修：年4回 商品研修：年6回