

お客様本位の保険業務に関する運営方針 <FD 宣言>

方針1 お客様に「安心・安全」をお届けする使命を果たします

自動車ディーラーならではの安心・安全の自動車保険をお届けするために、誠実・公正に業務を行い、お客様のカーライフがより豊かになるよう努めます。

実施している主な取組指標

自動車保険継続率 96%以上

お客様が安心して自動車保険にご加入頂いている評価指標として継続率 96%以上を目指しています。

方針2 ご理解・ご納得を得られる分かりやすい説明に努めます

取り扱う商品およびサービスについてお客様にわかりやすく説明することに努め、お申し込みにあたっての重要かつ必要な情報を提供します。

実施している主な取組指標

ペーパーレス（タブレット端末）手続き 90%以上

商品や内容についてお客様にわかりやすく説明するため、お客様と対面し、より丁寧な補償内容確認が可能となるオンライン画面による保険手続きの推奨をしています。

方針3 社員の継続的な教育体制、適切な動機付けを行い、業務品質の向上に努めます

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出来るよう、店長、営業スタッフに対し、商品知識維持、向上を目的とした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。

実施している主な取組指標

年1回、募集人資格保持者に対し自己点検を実施し、記録管理をしています。

毎月店舗の保険研修会を実施し、研修記録を残し管理しています。

保険募集品質の向上を目的とし、内部監査によるチェック体制を構築することでガバナンスの強化をしています。

方針4 環境に配慮した取り組みにつとめます

紙の使用量を削減し、地球環境保護を目的として保険証券、約款の紙媒体の発行をデジタル証券でおすすめします。

実施している主な取組指標

デジタル証券（Web証券・e c o証券）30%以上

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

お客様アンケートを積極的に収集し満足度評価を把握し、社員が「お客様起点」で考え行動する仕組みをしています。

「お客様の声」の原因分析を行い、改善策の検討・策定、ならびに実行することで、業務品質の向上に努めております。