

## きたかみ自販FD方針

### FIDUCIARY DUTY

## FD 宣言(お客さま本位の業務運営方針)

きたかみ自販では「お客さまに喜ばれる商品売り、お客様から支持される職場づくりをし、社会に貢献する企業になる」を経営理念に掲げており、保険代理店としてもお客様、ならびにご家族や地域の皆様にも安心と感動を与えられる存在を目指します。

その実現の為、本方針を定め、定期的に見直しを行いより良い業務運営を行います。

### 1.お客さまのニーズを踏まえた最適で分かりやすい提案

お客さまの車両の利用目的やニーズ、ご年齢や性別、生活環境を踏まえ、お客さまの安心・安全・喜びのカーライフを最高のものにできるよう、起こりうるリスクに対応できる最適な提案を行ってまいります。

また、お客様に対しては保険に関する情報を分かりやすく丁寧に説明し、常に寄り添う姿勢を保ちながら、相互に信頼できる関係性を築くことに努めます。

### 2.お客さまのカーライフをトータルにサポートするサービス体制の提供

きたかみ自販ではKCS(きたかみ自販・カーライフ・サポート)を掲げ、車の販売から車検、整備、钣金、保険、ロードサービスと、お客様のカーライフをトータルにサポートできる体制を提供します。また、災害等の緊急事態の際も、お客様の安全確保に努めるとともに、代理店機能が正常に維持されるように努めます。

### 3.お客さまからの声を活かす業務運営

お客さまからの声やアンケートに対して内容を精査し、対応履歴を共有することで今後のさらなる品質向上と代理店としての持続的な成長に努めます。

以上