

## 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)

株式会社細川商会 きたかみ自販(以下、「当社」)は、「仕事を通して、みんなをハッピーに」というミッションを掲げています。

当社は、保険代理店としてコンプライアンスを重視するとともに、お客さま、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てまいりました。

これまでの取組みを更に発展させるため、本方針およびお客さま本位の業務運営の定着状況を評価するための指標(KPI)を策定し、本方針のもと業務運営を行うとともに、取組み状況を定期的に確認・公表することで、PDCAを仕組化し、より一層の「お客さま本位の業務運営」に繋げてまいります。また、社会情勢や環境変化等を踏まえ、本方針は定期的に見直していきます。

※本方針は、金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する原則(表1参照)」に対応したものになります。

### 方針1. お客さまからの「ありがとう」を喜びとする企業文化を醸成します

【原則7に対応】

当社は、お客さまからの「ありがとう」の声こそが喜びであり、その「喜び」がお客さまへのより良いサービスを生み出すと考えています。当社の全ての人がこのような価値観を持ち、常にお客さまの立場に立った考えや判断、行動ができるよう、企業文化の構築に努めてまいります。

#### 【主な取組み】

#### (1) お客さま本位の業務運営の社内浸透

- ・ 当社の存在意義や目指すべき姿を全人が共有し、お客さま本位の行動に結びつけるため、「ミッション」「ビジョン」「バリュー」を定めるとともに、理解浸透に努めます。
- ・ 当社社員向けに行う「調査」において、上記「ミッション」「ビジョン」「バリュー」に対する理解・実践度を定期的に確認し、お客さま本位の業務運営の定着度を定量的かつ客観的に把握することで、より一層の浸透を推進していきます。

#### (2) 人材育成

- ・ 当社は、お客さまニーズに応えている社員を評価する仕組みを構築し、お客さま本位の行動が実践できる社員育成に努めてまいります。
- ・ お客さまのニーズを的確に把握し、適切なアドバイスや最適なご提案ができるよう、定期的な教育・研修の実践に取り組めます。また、社内において、人間力向上の研修を行うことにより、社員一人ひとりの人財力強化へ取り組めます。

- ・ 保険募集人が遵守すべき法令・監督指針・ガイドライン・業務運営ルールなどコンプライアンスに関する教育・研修を継続して実施します。

(3) 内部監査態勢の構築

- ・ お客さま本位の業務運営の定着を図るため、他部門から独立した内部監査部門による監査を通じて法令順守ならびに保険募集プロセス等募集管理全般の有効性・適切性の評価、検証を行います。
- ・ 内部監査で発見された課題や問題点について改善策を検討・実行し、適正かつ自律した内部監査態勢の構築・強化に努めます。

## 方針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 【原則2、3、5、6に対応】

当社は、KCS(きたかみ自販・カーライフ・サポート)体制により、車の販売から車検、整備、钣金、保険、ロードサービスと、お客さまのカーライフをトータルにサポートできるサービスを提供します。また、ご契約後も、ご契約内容の適切な見直しや、もしもの時の事故対応のお手伝い、お客さまにとって有益な情報を提供し続けることにより、お客さまの暮らしに寄り添ったサポートに努めます。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。

### 【主な取組み】

(1) お客さまをお守りするための態勢構築

- ・ 当社独自のKCS(きたかみ自販・カーライフ・サポート)を活かし、お客さまのカーライフをサポートする態勢を整えています。

(2) お客さまの「暮らし」に寄り添ったアフターサービス

- ・ お客さまご自身やご家族の環境変化に伴い、適切な補償(保障)になっているかのご確認および見直しのご提案を行います。
- ・ お客さまが万が一事故に遭われた際は、保険会社担当者と連携し、迅速な解決に向けた適切なアドバイスや保険金支払いに向けたサポートを行うなど、お客さまに寄り添った対応に努めます。

(3) 大規模自然災害に備えた態勢整備

- ・ ご契約満期到来時や災害発生時などお客さまと連絡がとれない場合に、あらかじめ登録いただいたご連絡先に連絡することで安否確認や契約手続き漏れを防止するサービス(「あんしんサポート」)を提供します。
- ・ 地震や台風など大規模自然災害が発生した際に、当社が被災した場合には、店舗間で連携し、組織としてお客さまをサポートする仕組みを構築しています。

### 方針3.お客さまからの声を活かす業務運営

【原則2、7に対応】

当社は、お客さまからの「ありがとう」の声はもちろん、お叱りやアドバイスの声まで幅広く真摯に受け止め、原因を分析し、迅速・適切に対応するとともに、積極的に事業活動に活かしていくことで、お客さまにご満足いただけるサービス品質の向上に努めます。

#### 【主な取組み】

##### (1) お客さま満足向上に向けた取組み

- ・ 当社では保険会社が実施するお客さまアンケートからお客さまの声を収集します。また、アンケートの結果を分析し、事業活動の検証・振り返りを行い、お客さまの声を品質向上に最大限活かしていくように取組みます。

##### (2) お客さまの声を経営・品質向上に活かす取組み

- ・ お客さまからの「ありがとう」の声を喜びとし、その喜びを社内で共有・共感するため、社内で共有できる仕組みを構築しています。
- ・ ご不満のお声に対しては、スピーディーかつ適切に連携・管理しています。案件の解決だけで終わらせることなく、店舗および全社での再発防止徹底という次なる課題に繋げ、品質向上に努めています。

### 方針4. お客さま一人ひとりにとって最適なサービスをご提案し、わかりやすい言葉・方法でご説明します

【原則2、3、5、6に対応】

当社は、お客さまの「不安」を「安心」に変えるお手伝いをすることが、保険代理店としての使命だと考えます。その使命を果たすため、常にお客さまの立場に立って考え、お客さまの思い(ニーズ)を把握し、保険の枠に捉われず、お客さま一人ひとりにとって最適な解決策をご提案します。また、保険募集にあたっては、お客さまにとって重要な情報をわかりやすく、丁寧にご説明し、ご提案する保険商品の特性に応じて、十分な情報を提供することに努めます。

#### 【主な取組み】

##### (1) お客さまのニーズに基づく商品・サービスのご提案

- ・ 当社では、当社でご提案できる商品・サービスおよびご提案の流れについてご説明のうえ、お客さまのご理解を得られてから、具体的なご相談を実施いたします。
- ・ お客さまの顕在的なニーズだけでなく、潜在的なニーズを把握するよう努め、これらを踏まえた商品やサービスをご提案します。

(2) 適正な保険募集プロセスの確立

- ・ お客さまのご意向把握、比較推奨販売方針・重要事項のご説明などを適切に実施し、契約の締結または加入の適否を判断するために必要な情報をわかりやすく丁寧に説明します。
- ・ 保険商品のご提案にあたっては、パンフレットやパソコン画面(保険手続きNavi等)を活用し、わかりやすいご説明に努めます。

(3) お客さまの特性に応じた対応

- ・ ご高齢のお客さまの対しては、対応ルールを定め、複数回の丁寧なご説明の実施や、必要に応じてご親族に同席いただくなど、正しくご理解いただくように努めます。
- ・ 障がいのあるお客さまに対しては、専用のコミュニケーションツールを各店舗に配備し、柔軟かつ丁寧な対応を行います。

## 方針5.地域に根差した代理店として、社会貢献に取り組んでいきます

### 【原則7に対応】

当社は、「地域で一番ありがとうを集める会社」を目指しており、地元企業としての社会的責任を果たすべきと考えます。KCS(きたかみ自販・カーライフ・サポート)を活かし、お客さまのカーライフをサポートすることで社会貢献を果たし、地域に根差した代理店を目指します。

### 【主な取組み】

(1) 本業を通じたCSR活動

- ・ お客さまの生活に潜むリスクを適切に把握し、最適な解決策をご提案することで、保険代理店としての本業を通じた社会貢献を果たしていきます。

(2) 社会貢献に向けた取組み

- ・ web約款の推奨等に取り組み、「環境にやさしい会社」を目指します。
- ・ KCS(きたかみ自販・カーライフ・サポート)をお客さまへ浸透させ、お客さまのカーライフをサポートすることに取組み、「地域で一番ありがとうを集める会社」を目指します。

<表 1:金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客さま本位の業務運営方針」との関係>

原則	対応する方針
原則1:顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等	当該方針に係る取組状況を定期的に公表し、定期的に見直しを実施します
原則2:顧客の最善の利益の追求	方針 2/方針 3/方針 4
原則3:利益相反の適切な管理	方針 2/方針 4
原則5:重要な情報の分かりやすい提供	方針 2/方針 4

原則6:顧客にふさわしいサービスの提供	方針 2/方針 4
原則7:従業員に対する適切な動機付けの 枠組み等	方針 1/方針 3/方針 5

※原則4、原則6注3およびパッケージの商品・サービスを対象とした注(原則5注2、原則6注2)については、当社の取引形態(or業態)、取り扱う金融商品・サービス等に該当するものではないため、方針の対象としておりません。

■金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係表

当社が定めるお客さま本位の業務運営の定着状況を評価するための指標(KPI)\*は以下のとおりです。

	項目	実数値	目標値
1	研修計画に基づく研修実施	計画通り実行	1回/2か月
2	損保ジャパンが実施するお客さまアンケート アンケート推奨度(7-10割合) ★ ・ご契約手続き(自動車保険)	9点 —	9点以上 —
3	ご契約者数	—	—
4	代理店事故・受付窓口割合 ★	76.2%	80%以上
5	自動車保険継続率	—	98%以上

\* KPIとは、Key Performance Indicator の略で、企業目標の達成度を評価するための重要業績評価指標のことです。

★の項目は、数値実績の社外公表を行います。それ以外の項目は、内部管理上用いる評価指標として活用していきます。

令和7年4月1日制定