

# お客さま本位の業務運営に係る方針（FD 宣言）

協和自動車株式会社は、すべてのお客さまにご満足いただけるよう、保険の専門知識だけでなく、社会保障制度・税制・民法など周辺知識の習得にも努めています。保険を必要としているお客さまに、最適な提案ができるよう全力で取り組み、お客さま本位の業務運営を実現します。

※FD 宣言とは、お客さま本位の業務運営を行うことを会社として宣言するものです。

## 【方針1】お客さまの目線に立ち、わかりやすい情報提供に努めてまいります

自然災害の増加や社会情勢の変化など、お客さまはさまざまなリスクに直面しています。当社は、お客さまの声に耳を傾け、気づいていないリスクについても必要に応じて情報提供やアドバイスを行い、保険に限らず幅広い視点からサポートします。

## 【方針2】お客さまのご意向に沿った保険商品のご提案をいたします

お客さまのご意向を丁寧に伺い、パンフレットや見積書を活用して補償内容や特約をわかりやすく説明いたします。また、商品をご提案する際には「契約概要」や「注意喚起情報」を記載した重要事項説明書を交付し、わかりやすく丁寧に説明いたします。

## 【方針3】お客さまの利益を最優先に考え、利益相反の防止に努めてまいります

お客さまのご意向を最優先とし、代理店の都合による提案は行いません。また、保険会社のキャンペーンやインセンティブに左右された販売・推奨も一切行わず、公正・中立な立場で適切な保険商品をご提案します。その実効性を確保するため、提案内容を定期的にチェックいたします。

## 【方針4】お客さまの声を真摯に受け止め、業務改善に活かしてまいります

当社は、お客さまのご要望に誠実かつ迅速にお応えするとともに、いただいたご意見を真摯に受け止め、業務運営の改善に活かします。現状に満足せず、改善すべき点があれば速やかに対応し、必要とされ続ける保険代理店を目指します。

## 【方針5】お客さま本位の業務運営が社内に浸透するよう努めてまいります

上記の方針をすべての募集人が共有し、実践できるよう従業員教育を徹底します。募集人ごとの対応に差が出ないように、定期的に習熟度の確認を行い、サービス品質の維持・向上に努めます。

## 【方針6】お客さま本位の業務運営に関する取組状況を定期的に好評してまいります

本方針に基づく取組状況や改善の取り組みについては、定期的に当社ホームページで公表し、透明性の高い業務運営を目指します。