

保険代理業におけるお客さま本位の業務運営方針（FD 宣言）

株式会社 日進モータース商会

制定日：2026年4月1日

当社は、企業理念として「桑名で一番お客様に喜ばれるお店に」を掲げ、創立から 69 年にわたり、地元桑名のお客様に愛され皆様のカーライフをお守りするため、時代の変化に合わせて進歩しつづけてきました。これからもお客様のカーライフをトータルサポートするため、誠実に行動し、日々レベルアップに努めてまいります。保険代理業においては「お客さま本位の業務運営」を基本とし、お客さまに品質の高いサービスをご提供するため、以下方針を定めます。

【1】 お客さま本位の業務運営（原則 1）

当社は、時代の変化とともに多様化するお客さまのカーライフスタイルにあわせ、高品質プランの作成を通し、ご意向に即した保険商品の設計・サービスの提案を行うことで、お客さまのカーライフによりそう会社となることを目指します。

■取組内容 お客様を取り巻くリスクの分析やコンサルティング等を通じて、お客様のお車の保険目的等を総合的に勘案し、お客様のご意向や実情に沿った最適なプランをご提案できるよう努めます。

【2】 保険商品のご提案（原則 2）

当社は、サービスの提供に際し、お客さまのご意向を丁寧に把握するとともに、お客さまのご意向に沿った最善の保険商品・サービスのご提供に努めてまいります。

■取組内容 お客様の家族構成、使用目的等をヒアリングさせていただき、お客様の意向をお聞きします。その上でニーズにあった情報、サービス、商品のご提案を実施します。

【3】 わかりやすい情報提供（原則 3）

当社は、お客さまに対して、保険商品に関する重要な情報や周辺情報を丁寧にわかりやすく説明いたします。また、お客さまにとって有益な情報を適宜、ご提供することに努めてまいります。

■取組内容

- ・お客様が当社でご加入頂けるか否かに関わらず商品のメリット・デメリットを様々な視点から、また、お客様の理解度に合わせてお伝えいたします。

- ・継続的なアフターフォローを通じて、ご契約後もお客様に正しい情報をお伝えし、契約内容における認識相違を防ぎます。

【4】 利益相反の防止（原則 4）

当社は、お客さまの利益を不当に害するおそれのある取引を適切に把握・管理するための体制を整備し、維持・改善に努めてまいります。

■取組内容

- ・当社は、お客様のご意向に沿って複数のお見積りを提供し、特定の商品情報に偏ることなく様々な選択肢をご提供し、お客様が最良の選択が出来るように業務を行います。

【5】 お客さまの声を活かした業務品質向上（原則 5）

当社は、フリーダイヤルやアンケート等に苦情や要望として寄せられた、「お客さまの 声」を真摯に受け止め、いただいたご意見やご要望には、誠実かつ迅速に対応、今後の サービス品質の向上に活かします。

■取組内容

- ・お客様本位の業務運営を徹底し、お客様により良いサービスを提供するために下記項目で業務のモニタリングを行い、業務改善を図っています。

その水準、進捗度を検証するため、定期的に下記の通り指標（KPI）を公表します。

【6】 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等（原則 6）

顧客の最善の利益を追求するための行動、顧客の公正な取扱い、利益相反の適切な管理等を促進するように設計された報酬・業績評価体系、従業員研修その他の適切な動機づけの枠組みや適切なガバナンス態勢を整備していきます。

■取組内容

フロントを担当する従業員が全員募集人資格を取得し、継続的な教育・研修を実施することで、お客様に最適な保険提案ができるように努めます。また、教育体制の強化を通じて、業務運営方針とコンプライアンスの遵守を徹底します。