

<富山ダイヤモンドモーターズ株式会社> お客様本位の保険業務運営宣言（FD）

富山ダイヤモンドモーターズは「**みんなが共生できる呉西エリアへ**」を経営理念に掲げ、「顧客本位の業務運営に関する原則」を採用し、以下の「お客さま本位の業務運営方針（FD）」を制定し取り組んでまいります。

①お客様の最善の利益を追求します（原則 2）

お客様のご意向とニーズを正確に把握し、一人一人に合ったご提案を実施します。ご契約後のアフターフォローについても継続的な対応を行ってまいります。また、事故発生時においても弊社が窓口となり事故解決に向けたサポートをご提供します。

②お客様との利益相反を適切に管理します（原則 3）

お客様の利益を守るため、コンプライアンスを遵守を徹底します。お客様の利益相反が生じる可能性のある取引については、お客様の利益が損なわれないよう、適切に管理・対応します。

③重要な情報を分かりやすく提供します（原則 5）

パンフレット等のツールを活用し、お客様にとってより最適な商品サービスをご選択いただけるよう高品質の募集を行います。また重要な情報について「分かりやすく丁寧に漏れなく」ご提供いたします。

④お客様の声を業務運営に活かす体制を構築します（原則 6）

お客様の声に耳を傾け、寄せられたすべての声に誠実に・迅速に対応いたします。お客様の声受付簿を活用し、お客様の満足度向上に努めてまいります。

⑤従業員に対する適切な動機づけを行い業務品質の向上に努めます（原則 7）

当該業務運営方針・FD宣言徹底のため、従業員に対し、商品知識・募集品質向上を目的とした教育や研修を継続的に実施します。

具体的な取組指標

ペーパーレス手続き率

【目標】85.0%

2024年度：82.9%

2023年度：81.4%

事故対応窓口率

【目標】60.0%

2024年度：56.7%

2023年度：56.5%

自動車保険継続率

【目標】94.0%

2024年度：92.1%

2023年度：91.8%

継続的な従業員の教育

【研修実施項目】

- ・コンプライアンス研修
- ・保険商品研修
- ・募集品質向上研修 他

2024年度

- ・コンプライアンス研修
- ・事故対応力強化研修
- ・保険商品研修
- ・保険販売力研修 など

2023年度

- ・コンプライアンス研修
- ・保険商品研修
- ・保険販売力研修※社外講師による研修 など

制定日 令和7年10月21日
代表取締役社長 牧野 明