

＜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、損害保険代理店として、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%

保険募集時にお客様と補償内容を確認できるWEB手続きを推奨し、お客様にとって一番最適な提案を行います。

事故対応窓口率

【目標】60.0%

2024年度：56.7%

事故が発生した場合は当社もしくは保険会社の事故受付ダイヤルに連絡をいただくように案内します。付帯されているロードサービスの内容についてもご案内を行い、お客様のいざという時の不安を解消します。

自動車保険継続率

【目標】94.0%

2024年度：92.1%

お客様に寄り添った補償内容を提案し、より丁寧な説明でお客様にとって安心なカーライフをサポートいたします。

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

策定日 令和7年8月1日

更新日 令和8年2月28日

代表取締役社長 牧野 明