

顧客本位の業務運営に関する方針（FD 宣言）

株式会社加茂野自動車工業は金融事業者の一員として、お客さま第一の取組を一層推進するため、金融庁が策定した「顧客本位の業務運営に関する原則」を踏まえ、「顧客本位の業務運営に関する方針」(FD 方針=フィデューシャリデューディ宣言)を策定いたしました。当社は、「リスクマネジメントの専門家として未来への不安を最小限にし、お客様、地域、スタッフとその家族が笑顔ある豊かで幸せな毎日を送るため、サポートをし続ける集団であること」という経営理念のもと、行動指針「お客様の身近なサポーター」を実践しつつ、経営理念の達成に向け全力で取り組んでまいります。今後も地域のリスクマネージャーとしての役割を全うすべく、スタッフ全員で日々研鑽し、以下の方針を取り組んでまいります。

方針1 顧客本位の業務運営に関する方針を策定・公表します

当社は、あらゆるお客様の接点において、徹底したお客様視点に基づくお客様本位の業務運営を実現するとともに、企業としての社会的責任を果たしてまいります。

方針2 お客様や地域の未来を想像し、その未来を応援できる提案をいたします

保険商品の提案の前にお客様の現在の立場から未来に起こりうるリスクをしっかりとお伝えすることにより、しっかりとお客様を守り切れる提案をしてまいります。

方針3 『お客様の声』の収集と『対応記録』の積極的な活用を行います

保険会社のアンケートを活用し、お客様からの声を幅広く収集します。特に苦情や不満足に関しては、誠心誠意対応した後、再発防止策を直ちに検討します。また、対応記録から日々の気づきを社員全員で共有し業務品質の向上に努めてまいります。

方針4 重要な情報を分かりやすくご案内いたします

当社は、お客様の知識、保険の加入目的等を総合的に検討し、ご提案する商品・リスクやご提案する理由等の情報について、お客様に良くご理解いただけるよう、わかりやすい言葉を使い、説明の仕方にも誤解を招かぬようお客様に合わせて工夫して行います。特に70歳以上の高齢者及び障害のあるお客様には、より留意して対応いたします。また、情報を重要度に応じて区別し、より重要度の高い情報については特に強調して注意喚起いたします。

方針5 お客様に寄り添った保険サービスを提供します

万が一の事故やケガ、ご病気などお客様の困りごとが起きた際にしっかりと寄り添い、保険金請求手続きの支援や各種事故の状況報告など保険金をお届けするまでの支援を徹底します。

方針6 社員教育の徹底によりお客様サービスの質の向上を目指します

各種研修会への参加、周辺知識の習得、顧客情報整理などを積極的に行い、全社員が迅速かつ安定的で丁寧な説明、お客様に寄り添うご案内ができるよう改善と成長を目指します。

方針7 災害時の防災拠点機能を作ります

万が一の災害では、お客様の生活はもとより、地域の皆様の支援も必要になります。防災対策を万全にすることにより、地域の安心安全の提供に役立っていきます。

お客様第一の業務運営の定着度合いを客観的に評価できる評価指標

(KPI ※1)

株式会社加茂野自動車工業は社内の目標を達成するために重要な業務評価の指標を策定し、達成状況を定点観測することで、目標達成に向けた組織のパフォーマンスの動向を把握します。

当社は「リスクマネジメントの専門家として未来への不安を最小限にし、お客様、地域、スタッフとその家族が笑顔ある豊かで幸せな毎日を送るため、サポートをし続ける集団であること」という経営理念のもと、行動指針「お客様の身近なサポーター」を実践しつつ、経営理念の達成に向け全力で取り組んでまいります。

今後も地域のリスクマネージャーとしての役割を全うすべく、スタッフ全員で日々研鑽し、以下の指標に取り組んでまいります。

指標1 顧客本位の業務運営に関する方針を策定・公表します

- 方針の店頭掲示と内容の検討会議…年1回以上

指標2 お客様や地域の未来を想像し、その未来を応援できる提案をいたします

- 自賠・自動車セット販売率…前年比+5%

指標3 『お客様の声』の収集と『対応履歴』の積極的な活用を行います

- 損害保険会社のアンケートの回収…月5件以上
- 対応記録の検討会議…年4回開催

指標4 重要な情報を分かりやすくご案内いたします

- 代理店自己点検…年1回以上
- 募集人自己点検…年1回以上
- 社内の情報共有会議…月1回以上

指標5 お客様に寄り添った保険サービスを提供します

- 損害保険会社が実施しているお客様アンケートを参考にいたします。
質問事項：ご家族や知人、同僚の方から保険の加入の相談を受けた場合、現在の代理店をおすすめしても良いと思いますか？(NPS※2)
NPSポイント60ポイント以上

指標6 社員教育の徹底によりお客様サービスの質の向上を目指します

- お客様への啓蒙活動…月10件以上実施
- 社内の防災用品の点検、見直し…年1回以上
- BCPの点検と防災時の行動訓練…年1回以上

※1. KPIとは、Key Performance Indicator の略で、企業目標の達成度を強化するための重要業績評価指標のことです。

※2. NPSとは、Net Promoter Score の略で、顧客ロイヤリティを測る指標の一つです。

令和6年10月1日

株式会社加茂野自動車工業