

保険代理業におけるお客様本位の業務運営方針(FD宣言) 基本方針

当社は保険代理店として「一生つきあうと思えば接し方が変わる」を企業理念に掲げており、お客様の視点に立ってご満足いただけるよう、お客様一人一人にクリスタルオートの理念を実現いたします。

お客様本位の保険事業を徹底するために、『お客様本位の業務運営方針』を策定し、本方針に基づいた取り組みをして参ります。

原則② お客様へ最善・最適な利益の追求

当社はお客様の要望などを的確に把握し、提案を出来るよう専門的な知識や商品知識を習得し、信頼される保険代理店となれるよう取り組んでまいります。

また、お客様にとって身近で頼りになる存在であり続けるために、日々保険に対し研鑽を積み、高い専門性を持った社員を育成することによって、お客様の利益を尊重します。

<具体的取組>

- ・意向確認シート(ヒアリング内容)を用いて、お客さまの意向の把握をいたします。
- ・お客さまアンケートの収集し、お客さまの意向と合致しているか定期的に振り返りをおこないます。
- ・対応履歴を適切に記録し、お客さまの意向と商品内容が合致しているか定期的に確認いたします。

<KPI>

お客さまアンケート 総合満足度

対応履歴入力率

原則③ 利益相反の適切な管理

当社はお客様の利益を不当に損なうことのないよう丁寧な説明を行い、販売手数料に多寡に影響されることなく最善の商品の提供をするよう努めます。

当社は、お客さまの利益を最優先に考え、利益相反のおそれのある取引に関して、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、公正かつ適切に業務を遂行します。

<具体的取組>

- ・利益相反方針に基づき、お客さまが不利益となりうる情報については、特に注意してご理解いただけるように説明いたします。
- ・「保険代理店における比較・推奨販売ならびに意向把握に関する方針」の対応が徹底しているか定期的に確認を行います。
- ・募集人全員にコンプライアンス研修（年2回）を実施いたします。
- ・苦情・事故対応のエスカレーションルールを整備し、対応期限と責任者を明確化します。

<KPI>

お客さまアンケート総合満足度
研修記録

原則④ 手数料の明確化

生命保険の取扱がないため割愛します。

原則⑤ お客様にわかりやすい情報の提供

当社はお客さまの状況（年齢、家族構成、資産・収入、既存保障、ライフプラン、リスク許容度等）を勘案し、最適な商品サービスを選択いただけるよう、重要な情報を分かりやすく丁寧にご説明いたします。

<具体的取組>

- ・満期書類発送後、1～2週間を目安にお客さまにご連絡をし、満期まで余裕を持って手続きを行います。
- ・ご契約手続き後、速やかに保険証券をお届けいたします。
- ・意向把握・情報提供確認シートを活用し分かりやすいように説明できるよう努めます。
- ・基本的に対面募集での募集を心掛け、丁寧に説明し全てのお客様にご納得頂けるよう努めます。

<KPI>

7日前証券作成率
ペーパーレス手続き率

原則⑥ 顧客にふさわしいサービスの提供

常に高い品質でお客様に安心いただけるサービスを提供いたします。また、当社は「お客様の声」は当社の課題や改善が必要だと思われる重要なご指摘と位置づけ、お客さまの声を真摯に受け止め、日々の業務改善に活かしてまいります。

<具体的取組>

- ・保険以外においても、お客さまのカーライフのお困りごとやご相談に対して、専門部署と連携して、ご安心頂けるよう努めます。
- ・年間研修計画を立て、日ごろから募集人の保険業務の研修を行い、スキルアップに努めます。
- ・ご契約後も契約の適切な管理と適切なアフターフォローを行っていきます。

<KPI>

自動車保険保有件数増率

原則⑦ 従業員に対する適切な動機づけの枠組み

当社は、お客さまはもちろんのこと当社で働く社員が仕事に対しやりがいや志を高く持てるよう努め、すべての人に感謝されすべての人に選ばれる会社・人作りを目指しています。

また永年にわたり培い築いてきたお客さまからの信頼を社員内で共有し、担当者だけでなく会社全体でお客さまをサポートします。

FD責任者の設置を実施し、方針の有効性を評価・改善します。

コンプライアンス研修（年2回）と商品知識・倫理研修を義務化します。

<具体的取組>

「お客さま本位」の視点で行動できるように、継続的な教育・研修を実施します。

お客さまのあらゆる困りごとに対応できるよう、幅広い分野での資格取得を積極的に奨励しています。

<KPI>

研修回数

資格取得者数など

2025年10月末時点 KPI 進捗

お客さまアンケート 総合満足度 10.0Pt

対応履歴入力率 直近1か月入力率 90%

7日前証券作成率 98.4%

ペーパーレス手続き率 98.3%

自動車保険保有件数増率 100.1%

研修回数 8回（コンプライアンス研修：年4回、商品研修：年4回）

資格取得者数 営業課 保険資格保有率 100%

策定日 2025年12月20日