

FD宣言「お客さま本位の業務運営に関する方針」

オートサービスマストは、常にお客さまの立場に立って、お客さま本位で行動するよう努めてまいります。

1. お客さまの最善の利益を追求<原則2：顧客の最善利益の追求>

当社は、お客さまのリスク・ニーズを的確に把握し、満足していただけるご提案、手続き、事故対応を行います。そしてお客さまのクルマに関する全てのこと「トータルカーライフサービス」を提供いたします。

<具体的な取組>

お客さまのご意向を確認したうえで最適な自動車保険の提案・募集を行います。また、事故・故障時の連絡先、営業時間などはホームページにも記載しており、万が一の事故の際にもお客さまに寄り添った対応を心がけています。

2. 利益相反の適切な管理<原則3：利益相反の適切な管理>

当社は、法令等を遵守し、お客さまの利益を不当に害することのないように適切な管理を実行してまいります。

<具体的な取組>

社内の教育研修計画に基づき、コンプライアンス・品質向上の研修会を全募集人に実施いたします。教育研修計画に基づき、コンプライアンス・品質向上研修会を全募集人に実施いたします。

3. お客さまへ重要な情報の分かりやすい提供<原則5：重要な情報の分かりやすい提供>

当社は、お客さまの状況（知識・経験等）を把握し、お客さまにとって最適な商品をご選択いただけるよう、分かりやすく丁寧にご説明します。

<具体的な取組内容>

分かりやすい言葉を用いて丁寧にご説明します。また、ご高齢のお客さまや障害のあるお客さまについては、より丁寧な対応を行うことでご意向を正確に把握・確認させていただきます。

4. お客さまに適切なサービスの提供<原則6：顧客にふさわしいサービスの提供>

当社はお客さまのカーライフに安心と安全を届けるため、最適な商品やサービスを提供します。また、ご契約後も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。

<具体的な取組内容>

当社にて保険ご加入後も、お客さまのライフスタイルの変化に応じて、都度適切な補償内容を提案させていただきます。また、当社は、車検、点検、整備、钣金、万が一の事故対応など幅広いサービスを提供することで、お客さまの安心安全なカーライフをお守りします。

5. 「お客さま本位」の教育体制<原則7：従業員に対する適切な動機づけの枠組み等>

当社は当該業務運営方針の徹底のため、社員に対し教育や研修を継続的に実施いたします。

<具体的な取組内容>

教育研修計画に基づき、コンプライアンス・保険募集に係わる知識構築のため研修会を全募集人に実施いたします。

KPI（宣言に定着をはかるための評価指標）Key Performance Indicator

お客さま業務運営方針を実行していくために以下の指標を実行してまいります。

◆指標①社員研修の実施

お客さま本位の業務運営のため社員研修を実施します。（年4回）

・2024年度実績：0回

◆指標②お客さまの声の把握・改善に向けた取組み

お客さまの声を積極的に収集し、社内で共有することで社員の業務レベル向上に努めます。（損保ジャパンアンケート回答率目標15%以上）

・2024年度実績：0%

◆指標③お客さまの利便性向上のための取組み

・ペーパーレス手続き率（目標手続き率95%以上）

◆指標④継続手続きが必要なお客さまへの取組み

適切なタイミングでお客さまとコンタクトをお取りし、満期日までに証券をお届けします。

・満期7日前証券作成率（目標作成率95%以上）

・FD宣言（お客様本位の業務運営方針）とは

フィデューシャリー・デューティー宣言とは、金融機関が発表する「お客様本位の業務を運営するための明確な方針」のことです。

詳しくは金融庁「顧客本位の業務運営に関する情報」をご覧ください。