

「お客さま本位の業務運営方針」

保険代理店業務における「お客さま本位の業務運営方針(FD 宣言)」

有限会社サダクラ自動車は「お客さまのために」を念頭に置き、保険商品を扱う代理店として、お客さまの期待を超えるサービスの提供を実現するように努めて参ります。

1, お客さまの視点に立ってご満足いただけるように努めます (原則 2 に対応)

当社はお客さまに安心してカーライフをお楽しみいただけるよう、全てのお客さまに自動車保険をご提案いたします。お客さまからのお問い合わせには、迅速・適切・丁寧な対応に努めます。

2, お客さまのご意向を正確に把握し、重要な情報をわかりやすく説明します (原則 5 に対応)

お客さまへの商品・サービスの説明においては、お客さまの知識・経験・加入目的などを総合的に勘案し、お客さまのご意向と実状に沿った商品の説明おとび提供を行い、重要事項を正しくご理解いただけるように努めます。

3, お客さまにふさわしいサービスの提供とご提案を行います (原則 6 に対応)

お客さまの信頼と期待にお応えできるよう、商品・サービスを幅広く揃え、お客さまのご意見と情報に沿った商品選定・保険設計・ご提案を行います。ご加入後もお客さまのご契約を適切に管理するとともに、事故など万が一の時にも、お客さまのお役に立てるような対応を目指します。

4, お客さまの最善の利益を追求します (原則 2 に対応)

お客さまの保険介入に対するご意向の把握・確認・重要事項の説明など適切な保険募集」を行い、お客さまの最善の利益を図ってまいります。

5, 従業員に対する適切な動機づけのため、社員教育および研修に取り組みます (原則 7 に対応)

本方針を実現するために代理店としての任務を遂行するため、当社社員が本方針を正しく理解し、行動できるよう保険業務における社員教育およびコンプライアンス研修に取り組みます。

KPI

- | | | |
|---|----------------|--------|
| 1 | ペーパーレスによる保険手続き | 95%以上 |
| 2 | 満期日 7 日前証券作成率 | 95%以上 |
| 3 | 車両保険セット率 | 50%以上 |
| 4 | 自動車保険継続率 | 95%以上 |
| 5 | キャッシュレス化率 | 100%以上 |