

お客さま本位の業務運営に関する方針（FD 宣言）

株式会社 軽自動車館（以下、「当社」といいます。）はお客さま第一の取組を推進するべく

「顧客本位の業務運営に関する方針」（FD 宣言=フィデューシャリデューティ宣言）を策定いたします。

『当社は、「軽自動車専門店」としてお客様の立場に立った営業を心掛け、「安くて品質の良い安心な軽自動車」を提供し続けることを使命とする』という企業理念のもと、お客さまのニーズにあった商品を提供しつづけることを実現します。

方針1 お客さまにとって最善な商品の紹介、サービスの提供

当社は、複数の保険会社の商品を取り扱う乗合代理店としてコンプライアンスを重視し、お客さまに最善の保険商品を提供するよう、常にお客さまに寄り添った行動を実践します。

方針2 お客さまへの分かりやすい情報提供

当社は、お客さまへの保険商品のご案内に当たり、ご契約前に交付する各保険会社の契約概要や注意喚起情報に加え、内容を正しくご理解いただくため、分かりやすい情報とサービスの提供を行います。

方針3 お客さまの利益を尊重

当社の利益のためにお客さまの利益を不当に害することがないように業務運営を行います。
保険会社から受け取る代理店手数料の多寡に影響されることなく、お客さまの選択権を尊重します。

方針4 お客さまにふさわしいサービスの提供

当社は、お客さまを取り巻くリスクの把握と分析を行い、お客さまの意向や状況にマッチした適切な商品やサービスを提供してまいります。ご契約後も契約の適切な管理とアフターフォローを行ってまいります。

方針5 お客さま満足を高めるための従業員教育・育成に取り組みます

当社は、保険の商品知識からコンプライアンスにいたるまで定期的に教育・指導を行うと共に全募集人がすべてのお客さまに対し、偏りのないご提案ができるよう努めます。

定着を測るための評価指標（KPI）

【2023年度実績】

新モデル手続き率	96.1%
28日前早期更改率	89.8%
継続率	97.2%
アンケート総合満足度	8.1Pt