

お客様本位の保険業務運営方針（FD 宣言）

制定日：2025 年 10 月 31 日

株式会社佐々木モーター

株式会社佐々木モーターは、「私たちは、鯖江市に愛され、鯖江に貢献する販売車検会社」を経営理念に掲げ、お客様の安心、安全で豊かなカーライフをトータルでサポートすることで、地域社会に寄り添い信頼される企業の実現を目指しています。この実現に向け、金融庁が定める「顧客本位の業務運営に関する原則」を踏まえ、以下の「お客様本位の業務運営方針」を策定いたしました。より良い業務運営を実現するため定期的に見直しを行います。

原則 2：顧客の最善の利益の追求

当社は契約手続きに際し、お客様から情報・要望を伺い、常にお客様にとって最も適したプランをご提案します。

【取組内容】

- ① お客様の声を反映させるためのアンケートの回収を実施します。
- ② 丁寧かつスピーディーな契約手続の案内を実施します。

【KPI】

- ① お客様アンケート回答件数：15 件以上 ※2024 年度 0 件
- ② 満期日 7 日前証券作成率：80%以上 ※2024 年度 28 日前早期更改率：45.7%

原則 3：利益相反の適切な管理

当社はお客様と当社間に利益相反が生じる可能性がある取引については、その内容を的確に把握し、不当にお客様の利益が損なわれることのないように対応します。

【取組内容】

- ・教育研修計画に基づき社内コンプライアンス研修を実施します。

【KPI】

- ・社内コンプライアンス研修：年 4 回以上実施 ※2024 年度は年 1 回実施

原則 5：重要な情報の分かりやすい提供

当社はお客様のご意向に基づき提案した保険商品等の内容について、全てのお客様がご理解ご納得していただけるよう、お客様の立場に立った言葉や方法で説明します。保険募集は PC やタブレット端末を活用して、分かりやすく手続きが進められるよう努めます。

【取り組み内容】

- ・ペーパーレス手続きを積極的に推進します。

【KPI】

- ・ペーパーレス手続き率：70%以上 ※2024 年度 63.2%

原則 6：顧客にふさわしいサービスの提供

当社はお客様のカーライフに合わせた最適な商品やサービスを提供いたします。そのために募集人全員がより高い業務知識を習得できるよう環境を整えます。また、当社は万が一の事故に遭われたお客様に対して迅速な初動対応を行うとともに、定期的にお客様と連絡を取りサポートします。

【取り組み内容】

- ① 教育研修計画に基づき品質向上会議、商品研修会などを定期的 to 実施します。
- ② 事故・故障時の連絡先・営業時間などを分かりやすく案内します。

【KPI】

- ② 品質向上会議または商品研修会の開催：年 6 回以上 ※2024 年度 2 回開催
- ③ 代理店事故受付窓口割合：90%以上 ※2024 年度 90%

原則 7：従業員に対する適切な動機づけの仕組み等

お客様の声を真摯に受け止め、迅速・適切に対応することはもちろん、頂いたご意見を基に創意工夫を重ね、継続的に社員のスキルとサービス品質の向上に努めます。

【取組内容】

- ・教育研修計画に基づき品質向上会議、商品研修会を定期的 to 実施します。

【KPI】

- ・品質向上会議または商品研修会の開催：年 6 回以上 ※2024 年度 2 回開催

当社は、常にお客様の視点に立ち、透明性と誠実さをもって対応し、信頼される企業であり続けることを目指します。

なお、金融庁が定める「顧客本位の業務運営に関する原則」の「原則 4 手数料等の明確化」については、該当となる商品（変額保険・外貨建保険等）の取り扱いがないため記載されていません。