保険業務におけるお客様本位の運営方針

Fiducial Duty 宣言

保険業務におけるお客様本位の運営方針：Fiducial Duty 宣言
株式会社エーアール岐阜は、お客様に安心・安全かつ快適なカーライフをご提供するため、保険事業において契約者保護を基本に据え、「お客様本位の基本運営方針（FD 宣言）」を以下のとおり定め、行動いたします。

１．お客様に安心と満足を提供する責任を果たします。

- お客様の安心と安全を常に優先し、自動車販売を主業とする保険代理店として培ってきた豊富な経験とノウハウを活かし、最適な自動車保険を提供します。
- お客様との利益相反のおそれがある取引について必ず確認・把握し、お客様の利益が不当に害されることのないよう適切に管理・対応いたします。

（顧客本位の業務運営に関する原則 2、3）

２．お客様のニーズに応える商品、サービスを提供いたします　。

- 新車ディーラ―でしか取り扱いできないブランド保険をはじめ、お客様の自動車に関するリスクに対応した幅広い保険商品をお客様に提供いたします。
- 専門性を有するスタッフ（保険募集人）がお客様への説明責任を果たし、保険業務に関わる一連のプロセスを着実に実行し、品質の高いサービスを提供いたします。

（顧客本位の業務運営に関する原則 2）

３．お客様のご意向把握と情報提供義務を着実に実行します。

- お客様一人ひとりのご意向・ご状況を真摯にお伺いし、お客様が重視する項目を丁寧かつ明確に把握した上で、ご意向に沿った保険商品をご提案いたします。
- 重要事項の説明に当たっては、パンフレットや各種チラシ、デジタルツール等を活用し、分かりやすい説明に努めます。

- 高齢者や障害をお持ちのお客様に対しては、より分かりやすいご説明を行うほか、必要に応じて、ご家族・介助者等の立会をお願いするなど丁寧な対応に努めます。（顧客本位の業務運営に関する原則 5、6）

４．法令等遵守・ガバナンス体制の整備と従業員教育の徹底による業務品質の向上に努めます。

- ガバナンス体制の整備を行い、定期的な社員教育を通じて業務運営の改善や業務品質の向上に努めます。
- 全募集人のコンプライアンス遵守と募集品質の向上のため、年に 1 回以上の社員研修を実施します。

（顧客本位の業務運営に関する原則 7）

５．お客様の声に真摯に耳を傾け、改善に活かします　。

- お客様の声を定期的に確認し、業務品質の向上に活用する態勢を構築します。
- お客様の期待に応え続ける対応が実践できているかを振返り、品質向上に繋げます。

（顧客本位の業務運営に関する原則 6）

６．契約の適切な管理とお客様の状況に応じた適切なアフターフォローを行います。

- お客様に安心してご検討いただけるよう、満期の 2ヶ月前より更新案内を行います。
- 長期契約のお客様には毎年ご契約内容をご案内し、変更の有無等をご確認いたします。
- 事故発生時の初期対応、経過や結果の事後報告、保険金等のご請求から保険金等のお支払いまでのサポートを丁寧かつ迅速に行い、お客様の不安解消と早期解決に向けたサポートに努めます。

（顧客本位の業務運営に関する原則 5）

【上記 FD 宣言に係る取り組みの評価指標（KPI）】

1. 自動車保険継続率目標：95%（2025 年度実績：90.8%）

2. 対面電子手続き率目標:70%(2025 年度実績:40.0%)

制定:2026 年 7 月 1 日
改定:2026 年 10 月 5 日