

お客様本位の業務運営（FD方針）

ムラカミ自動車は、すべてのお客様が充実したカーライフを送っていただけるよう、提供する全てのサービス品質の向上に努めて参ります。また、損害保険業務においてお客様に最適の提案を行うことで、トータルカーライフサポートの実現に努めます。以上の方針の実現に向け、「お客様本位の業務運営方針」を以下の通り宣言します。

1.お客様の最善の利益の追求（原則1 顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等）

ムラカミ自動車は、お客さま本位の業務運営を実現させるための明確な方針を策定・公表するとともに、お客様のニーズを的確に把握し、最善の利益を図るよう努めて参ります。

KPI：FD方針の見直し、公表（年1回）

2.お客様に適したサービスの提供（原則2 顧客の最善の利益の追求）

ムラカミ自動車は、お客様との対話を大切にし、一人ひとりの生活環境に合わせたご提案を行うことで、トータルライフサポートの実現に努めて参ります。

KPI：お客様アンケート回答率10%以上

3.利益相反の適切な管理（原則3 利益相反の適切な管理）

ムラカミ自動車は、保険代理店として、お客様の利益が不当に損なわれることの無いよう、法令を遵守し公正かつ中立的立場として、サービスの提供に努めて参ります。

KPI：コンプライアンス研修の実施（年2回）

4.重要情報のわかりやすい提供（原則5 顧客への情報提供）

ムラカミ自動車は、お客様に安心、納得してサービスを選択していただけるよう、保険の仕組みや補償内容、保険料およびお客様のリスクをわかりやすくご説明することに努めて参ります。

KPI：ペーパーレス手続き 85%以上

5.従業員教育と管理体制の強化（原則6 顧客にふさわしいサービスの提供）

（原則7 従業員に対する適切な動機づけの仕組み等）

ムラカミ自動車は、お客様のご期待に沿うご提案を行うべく、従業員研修を定期的を実施するとともに、一人ひとりが感謝の気持ちをもって誠実公正に向き合う姿勢が、企業文化として定着するよう努めて参ります。

KPI：車両保険付帯率60%（49.6%） 代車特約付帯率50%（43.1%） 増収率21%（10%） 代理店内研修（年2回）

※（）内は前年度実績

※原則4については当社事業外のため対象外とする。

具体的な取り組み <アクションプラン>

お客様本位の業務運営方針	具体的な取り組み
1.お客様の最善の利益の追求	当方針は当社ホームページに掲載し広く公表するとともに随時見直しをすることで、お客様への必要情報を提供します。
2.お客様に適したサービスの提供	<ul style="list-style-type: none"> ■お客様の生活環境や保険目的などをヒアリングしライフプランに合った商品を提案します。 ■提案する保険内容はダブルチェックを行い、お客様に適した内容であるかを確認します。
3.利益相反の適切な管理	<ul style="list-style-type: none"> ■保険商品の提案に際し、お客様の意向や対応履歴を記録します。 ■定期的に募集人の接客、販売状況をモニタリングし提案内容を確認します。
4.重要情報のわかりやすい提供	提案する保険内容について、保険会社パンフレットや説明資料を用いてご案内するとともに、PCやタブレット端末でわかりやすく説明を行います。
5.従業員教育と管理体制の強化	社内での勉強会を定期的に行うだけでなく、社外研修にも積極的に参加することで、募集人の知識向上に努めます。

策定日

令和7年10月1日

(株)ムラカミ自動車

石川県小松市上本折町208

TEL : 0761-22-2814 FAX : 0761-22-2831

mail : info@murakamijidousha.com

