

お客さま本位の業務運営方針

富岡自動車は「富岡自動車に関わる全ての人・物に幸せと安心と感動を届けよう」という経営理念のもと、「顧客本位の業務運営に関する原則」を採用し、以下の「お客さま本位の業務運営方針」を策定しております。全役職員一丸となり「地域に根ざし、皆様に愛される代理店」を目指して取り組んでまいります。

	方針	KPI
1	【原則2】顧客の最善の利益の追求 当社は、丁寧かつ親切な説明を心がけ、意向把握・確認を十分に行い、お客さまの求める補償内容を提案します。	・28日前早期更改率 ・満期日7日前保険証券作成率
	<取組> 原則満期28日前までに更新手続きを完了し、保険始期日までに保険証券をお客さまの手元にお届けします。	
2	【原則3】利益相反の適切な管理 当社は、お客さまの利益が最優先されるよう、所属する保険会社の提供する商品の中から、お客さまのニーズや状況を十分に把握した上で、最も適した商品をご提案いたします。	・研修実施件数
	<取組> お客さまのご意向と利益を最優先とした提案を徹底します。	
3	【原則4】手数料等の明確化 採択なし	-
	理由：該当となる商品の取扱いがないため。	
4	【原則5】重要な情報の分かりやすい提供 当社は、契約の更新案内を行う際には、お客さまの不明点などにいつでもお答えし、丁寧にわかりやすい説明を心がけます。	・ペーパーレス手続き率 (自動車)
	<取組> お客さまへの更新手続きの際にはパソコンを活用し（ペーパーレス手続き）お客さまによりそった丁寧な説明を心がけます。	

お客さま本位の業務運営方針

	方針	KPI
5	【原則6】顧客にふさわしいサービスの提供 当社は、契約手続きに際し、お客さまから情報・要望を伺い、最適なプランのご提案をします。	・事故対応窓口割合 (自動車)
	<取組> お客さまの万一の時にお役にたてるように、事故発生時にお客さまに適切かつ迅速にアドバイスできる事故対応力に強い社員を育成します。	
6	【原則7】従業員に対する適切な動機づけの枠組み等 当社は、お客さま本位の業務運営を全従業員が実践できるよう、継続的な研修を実施し、従業員の知識・スキルの向上に努めます。	・研修実施件数
	<取組> 定期的な社内研修（コンプライアンス・商品研修）を実施し、募集人のスキルアップを図ります。	

策定日：2025年9月1日

更新日：2025年12月1日				
KPI	2024年度実績	2025年度目標	2025年度上期(9月末)実績	2025年度累計実績
28日前早期更改率	68.4%	75.0%	67.7%	
満期日7日前保険証券作成率	93.9%	95.0%	94.3%	
研修実施件数	14回	14回	7回	
ペーパーレス手続き率(自動車)	99.1%	99.1%	100%	
事故対応窓口割合(自動車)	74.3%	80.0%	68.4	