



「お客さま本位」の業務運営 FD(フィデューシャリーデューティー)に関する方針案

令和7年4月

有限会社 吉田自工
Yoshida Motors Ltd.

●●●● 吉田自工

はじめに

吉田自工は、千葉県浦安～市川で最大規模を誇りながら、周辺の江戸川区、江東区、墨田区をはじめ、船橋市、千葉市、習志野市、柏市までを営業エリアとする国土交通省指定の民間車検工場です。これらの地域のお客様に貢献すべく、「お車のことは全てワンストップで提供する」というビジョンに基づき、保険代理店業務においても、車検、分解整備や钣金塗装と一貫して、安心してご利用いただけるよう、お客様本位の方針(以下内容)で行動するように努めてまいります。

- | | |
|--------------------|-----|
| 1. お客さまの最善の利益の追求 | P.2 |
| 2. 利益相反の適切な管理 | P.3 |
| 3. サービス内容の明確化・透明化 | P.4 |
| 4. 重要な情報の確実な提供 | P.5 |
| 5. 「お客様本位」の動機付けと研修 | P.6 |

1. お客様の最善の利益の追求

■ 適切なサービスとコストの提案

- お客様の目的に合った保険商品をお選びいただけるよう、幅広い選択肢を提示しながらも、無用な保険金額や、不要な特約などを付与しないよう努めます。
- お客様のご予算と保険金額のバランスについて、よく検討いたします。

■ 加入後の適切なサポート

- 「売りっぱなし」とならないよう、加入後の保険利用などについて、適切な説明と手続きのサポートを行います。
- 保険利用時の連絡方法や弊社の営業時間外などの対応について、わかりやすいように説明を行います。
- ライフスタイルの変化に応じた、継続保険の提案を行います。

KPI: 週一度の営業会議で提案の確認と継続状況の確認を実施する

現状(Actual): 実施ゼロ

2. 利益相反の適切な管理

- 特定の会社の商品やサービスなどの押し売りをしない
 - お客さまの目的やニーズを置き去りにし、特定の会社の商品やサービスなど「ありき」の提案をしないものとします。

 - 商品の比較にあたっては、必ず客観性を持った上で、場合分けなどの条件を明確にして、どの点が優位点であるかを提示します。

- 自社利益のために積極的な保険利用などをしない
 - 保険を利用しなかった場合に、弊社が利益を得られることができなくても、客観性を持って、利用した場合としなかった場合の必要コストを提示します。

KPI: 年間を通じて極端な販売比率(パーセンテージ)がないか確認する

現状(Actual): 現行販売比率 A社88% B社 10% C社2%

3. サービス内容の明確化・透明化

■ 最適なサービス選択や理解の支援

- お客様に最適な商品やサービスを選択いただけるよう、丁寧かつわかりやすい親切な説明を行います。
- 特にご高齢のお客様には、保険商品や契約内容についての齟齬が生じることのないよう、わかりやすく説明を行います。

■ 内容理解と検討の優先

- 手数料やその他の費用の詳細について、その対価となる商品やサービスの内容も含め、お客さまに十分ご理解いただけるよう内容理解の時間を与え、十分に検討していただく時間に余裕を持ちます。

KPI: 初回契約、75歳以上契約者の対面募集率100%

現状(Actual) : 85.6%(継続を含めた数字)

4. 重要な情報の確実な提供

■ リスクや告知事項などの重要情報の提供

- お客様の自動車および事故修理に関する知識や経験を考慮し、保険内容や特約の複雑さやリスク等も考慮したうえで、明確、平易で、誤解を招くことのないように誠実に情報提供をいたします。
- お客様の認識と契約時の申告内容などに虚偽や齟齬がないか、明確にするものとなります。

KPI: 対応履歴について四半期ごとの確認、ヒアリングをする

現状(Actual): 実施ゼロ

5. 「お客様本位」の動機付けと研修

■「お客様本位」の動機付け

- 「お車のことは全てワンストップで提供する」というビジョンに基づき、「お客様本位とは何か」について、半期に一度の社員集会にて考えてもらう機会を設けることで、従業員に自社の価値を再認識してもらいます。

■従業員に対する研修の実施

- お客さまの潜在ニーズを引き出し、あらゆる商品・サービスを活用してお応えできる従業員を計画的に育成するため、入社時、昇進時などに定期的に研修を実施していきます。

KPI: 年二回以上の社員集会と研修の実施

現状(Actual): 研修は年一回実施しているが、社員集会での実施はゼロ

有限会社 吉田自工 塩浜工場
〒272-0127 千葉県市川市塩浜2-1-7
Tel. 047-399-1738
info@yoshida-motors.co.jp

●●●● 吉田自工

