

■お客さま本位の業務運営方針（F D宣言）

有限会社大和自動車（以下「当社」）は、お客様の立場に立ったサービスを提案し、保険を含めたトータルカーライフを提供する事業者として、お客さまに対する責任と信頼を何よりも重視し、以下のとおり「お客さま本位の業務運営方針（F D宣言）」を定め、継続的な改善と実行に取り組んでまいります。

1. お客さまの最善の利益の追求 【原則 2】

当社は、お客さま一人一人の立場に立ち、お客さまの最善の利益を考え、お客さまに対して誠実・公正に業務を行います。そして短期的な自社利益よりも、長期的なお客さまの満足と信頼に重きを置く企業文化を定着できるように努めます。

2. 利益相反の適切な管理 【原則 3】

保険代理店業と自動車整備業を兼業する企業として、取引において当社の利益とお客さまの利益が相反する状況が起こり得る可能性を常に意識し、お客さまの利益やご要望を損なうことがないよう、適切に管理していきます。また、透明性・公平性を保ちつつ、お客様にとって最善のサービスを常にご提供できるよう努めます。

3. 重要な情報の分かりやすい提供 【原則 5】

保険商品内容や整備内容について、お客さまが理解しやすいよう、可能な限り平易な言葉で情報をお伝えします。重要な契約条件や費用、リスクなどについては時間をかけて丁寧に説明するよう心がけます。

4. お客さまに合わせた最適な商品・サービスの提供 【原則 6】

当社は、お客さまの多様化するニーズ・社会状況・ご意向などを正確に把握し、最適な保険商品および整備・修理サービスを提案します。商品比較や特徴の説明を分かりやすく行い、提案内容にお客さまへの不利益事項が含まれる場合は、重要事項説明書等を用いるなどして、誤解を招かないよう努めます。

5. 従業員に対する適切な動機づけと教育の充実 【原則 7】

当社は、従業員に対し継続的に社内勉強会を実施し、コンプライアンスへの意識やお客さまファーストの精神などを社内文化として定着させます。常に専門知識の蓄積・サービス品質の向上を心がけて、学び続ける体制を整備します。また、お客さまからのご意見・ご要望・苦情は真摯に受け止め、迅速に原因分析を行い、それを社内で共有し、業務品質向上のための貴重な事例として、積極的に経営に反映します。

7. 本方針の見直しと公開 【原則 1】

本方針は、社会動向やお客さまのニーズ、法令の変更等に応じて、定期的に見直しを行います。また、本方針およびその実施状況については、ホームページ等で公表します。

■ 本方針に基づく具体的な行動・取り組みと成果指標（KPI）

当社は、上記の方針を実効性のあるものとするため、以下の取り組みを行います。また、その達成度合いを測るため、重要業績評価指標（KPI）を策定し公表します。

1. お客さまの安心・安全を第一に考えた提案

自動車修理のプロとして、万が一の事故の際に「修理費が出ない、足りない」、「代車が借りられない」などといったお客さまの不利益を防ぐため、補償内容の点検と提案を行います。

➤ 具体的な行動・取り組み

お車の修理費用への備えとしての「車両補償」や「代車特約」などの付保の必要性を、専門用語を使わずに分かりやすくご提案します。

2. 長くお付き合いいただける信頼を築く

自動車のメンテナンス時だけでなく、万が一の事故対応や、保険の満期更改の場面などで、お客様に寄り添い信頼関係をさらに深め、長く愛される代理店を目指します。

➤ 具体的な行動・取り組み

保険継続の満期案内は、余裕を持ってご案内を行い、お客さまのご意向に沿った補償内容となるよう、理解してもらえるまでしっかりと説明を行い、納得してご継続いただくことで、お客さま満足度を上げていきます。

【期間：4月1日～3月31日】

取り組み内容	KPI（指針）	2025 年度 目標／実績	2026 年度 目標／実績
万が一への備え	車両保険 付帯率	76% ／ 76.3%	77% ／ %
代車への備え	代車特約 付帯率	77% ／ 79.2%	79% ／ %
お客さま満足度	自動車保険 継続率	90% ／ 92.9%	90% ／ %

【制定日】 令和7年6月1日 【改定日】 令和8年2月2日