

## お客さま本位の業務運営方針（FD宣言）

当社では、車検・点検・整備、钣金・塗装、カーリース、ロードサービス、車両販売、自動車保険など、窓口一本でお客さまへ安心のカーライフをサポートさせていただきます。お客さまにご満足いただくために5項目にわたる理念に基づき、「お客さま本位の業務運営方針」を以下の通り策定し、公表します。

### 1. お客さまの最善の利益の追求

お客さまのニーズやご意向に沿った最適な商品・サービスを提供することが、お客さまの最善の利益に繋がるものと考え、お客さまとの対話を通じて、お客さまの抱えるリスクやご意向、ニーズなどを的確に把握し、適切なプランをご提案・ご説明します。

### 2. 分かりやすい情報提供と丁寧な説明

・商品やサービスについて、お客さまに分かりやすくご説明します。また、お客さまに必要な情報を十分にご提供します。お客さまにとって不利益となる事項等の特に重要な情報については、より丁寧にご説明します。

・ご高齢のお客さまや障害のあるお客さまなど、特に配慮が必要なお客さまについては、商品・サービスの説明に誤解が生じないように、お客さまに応じた方法で分かりやすく丁寧にご説明します。

### 3. お客さまにふさわしい商品・サービスの提供

・お客さまの年齢、家族構成、取引目的等のご意向をきちんと把握するとともに、そのご意向に沿った最適な商品・サービスの提供に努めます。

### 4. お客さまの意向・ニーズに対応できる人材の育成

勉強会や研修、各種専門資格の取得等を通じて、トータルカービスの専門知識やスキルの向上を継続的に図ります。

### 5. お客さま本位の業務運営態勢の整備

ご要望や苦情等お客さまの声の収集と分析を的確に行い、業務品質の向上に努めるとともに、お客さま本位の業務運営態勢の整備に努めます。

#### 【本方針の推進に向けた具体的取組】

■お客さまへ分かり安い説明を行うため、パソコン、タブレットによるペーパーレス手続きを推進します。

目標 100% 実績 98%

■お客様に安心して手続きを行っていただくため、1 か月以上前の更新手続きに努めます。

目標 100% 実績 93%

■お客様のニーズに対応するためキャッシュレス・ペーパーレスに積極的に取り組みます。

クレジットカード払い 目標 20% 実績 14%

口振ペーパーレス払い 目標 70% 実績 50%

■お客様が万が一事故にあわれた場合、365日24時間事故受け付けの体制で安心をお届けします。

代理店事故窓口割合（自動車）目標 100% 実績 97%

■お客様の声の収集を積極的に取り組みます。

アンケート回収率 目標 20% 実績 9.7%

■コンプライアンス、商品・周辺知識習得に向けた研修に積極的に参加します。

当社では、本方針に係る取組状況を定期的に公表するとともに、本方針の定期的な見直しを行います。

2025年2月

亀井自動車

店長 亀井 和博