

お客様本位の業務運営方針（FD 宣言）

1. 基本方針

岐阜ヤナセは、輸入車の販売およびアフターサービスを通じて、お客様に「安心・安全・満足」を提供することを使命とし、その実現のためにお客様本位の業務運営を推進します。

2. 保険募集の業務運営方針（4 本柱）

① お客様の最善の利益の追求

- 一人ひとりのライフスタイルやリスクに寄り添った最適提案。
- お客様の声を業務改善へ反映。

② 公正・誠実な業務運営

- 手数料に左右されない公平・中立な提案。
- 利益相反の適切な管理で「お客様第一」を徹底。

③ 分かりやすく丁寧な情報提供

- 商品・サービスの重要事項を、お客様の理解度に応じて丁寧に説明。
- 高齢者や障がいのある方への配慮を重視。

④ 継続的な顧客フォローと社員教育

- 契約後もお客様に寄り添ったフォロー。
- 社員の知識とスキルの継続的向上を図る。

3. 具体的取組と KPI

取組内容	概要
① ペーパーレス手続率	タブレット等による手続のデジタル化を推進。お客様の声をもとに改善。
② 早期更改率	満期 2 ヶ月前から案内開始。早期手続完了を目指す。
③ 満期時のご継続率（長期応当含む）	信頼関係を重視し、高い継続率の維持・向上を図る。

KPI 実績（2024 年 4 月～2025 年 3 月）と目標

項目	実績	目標
ペーパーレス手続率	64.3%	70%以上
早期更改率	89.5%	85%以上
満期時のご継続率（長期応当含む）	97.1%	95%以上

2025 年 9 月 1 日策定
岐阜ヤナセ株式会社