

お客様本位の業務運営方針(FD宣言)

株式会社高須自動車（以下「当社」といいます）は、「“心地良い”をつくる」という企業ミッションのもと、自動車販売・整備・保険のプロフェッショナルとして、お客様の視点に基づく業務運営を実現し、企業としての社会的責任を果たしてまいります。

1. お客様本位の業務運営（原則1）

当社は、地域最大級の未使用車専門店として、また整備工場や板金事業を有するトータルカーライフパートナーとして、「お客様の安全で快適なカーライフを支えること」を使命としています。単に保険を販売するのではなく、お車の購入から日々のメンテナンス、万が一の修理までを一貫してサポートできる強みを活かし、徹底したお客様視点に基づく業務運営を行います。

【具体的な取組事項】

- 未使用車専門店としての豊富な在庫から、お客様に最適な車両と補償プランをセットでご提案します。
- 販売・整備・保険の各部門が連携し、お車の購入からアフターメンテナンスまでワンストップでサポートできる体制を構築します。
- お客様のライフステージの変化に合わせ、定期的な情報提供や契約内容の見直し提案を行います。

2. お客様の最善の利益の追求（原則2）

当社は、代理店としての豊富な実績と、変化する社会情勢を踏まえ、質の高いサービス提供を通じてお客様の満足度向上に努めます。また、お客様から寄せられるご意見やご要望を真摯に受け止め、継続的に業務品質の向上・改善に活かすことで、お客様の利益を最大化できるよう努めます。

【具体的な取組事項】

- 販売・車検・修理のあらゆる接点で頂いた「お客様の声」を社内で共有し、サービス改善に迅速に反映させます。
- お客様のニーズや社会情勢の変化を捉え、特定の保険会社や商品に偏ることなく、お客様にとって真に有益なプランを追求します。
- 社内全部門が連携し、お客様のカーライフ全体におけるコスト削減や利便性向上に貢献します。

3. 利益相反の防止・適正な管理（原則3）

お客様の立場に反する販売や提案を行わないよう、利益相反の可能性のある取引について適切に把握・管理します。当社は自動車のプロフェッショナルとして、自社の利益よりも、お客様が長く安心してお車に乗り続けられることを最優先に判断いたします。

【具体的な取組事項】

- お客様のご意向、ライフスタイル、ご予算、車種の特徴を総合的に勘案し、最も適した商品を提案します（比較推奨販売の遵守）。
- 販売手数料の多寡に影響されることなく、お客様の利益を最優先した保険募集を行います。
- 無理な勧誘や不適切な乗換募集が行われていないか、定期的に点検・確認を行います。

4. 重要な情報の分かりやすい提供（原則5）

当社は、お客様の知識・経験、保険加入の目的を総合的に勘案し、誤解を招かない表現を心がけます。特に専門用語が多くなりがちな保険の説明においては、お客様がご自身の契約内容を正しく理解し、納得して選択いただけるよう努めます。

【具体的な取組事項】

- PC端末等のデジタルツールを積極的に活用し、視覚的に分かりやすい説明を行います。
- 「重要事項説明書」や「注意喚起情報」の重要箇所について、マークや強調表示を用いながら丁寧に説明します。
- 初めてお車を購入されるお客様や高齢のお客様には、専門用語を平易な言葉に言い換えるなど、理解度に応じた丁寧な対応を徹底します。

5. お客様にふさわしいサービスの提供（原則6）

当社は、整備・板金部門を持つ強みを活かし、実際の事故や故障のリスクを具体的に想定した上で、最適な商品・サービスの提案を行います。ご契約時はもちろん、万が一の事故の際も、お客様に寄り添った適切な管理・フォローを行っていきます。

【具体的な取組事項】

- 自動車の構造や修理費用の相場を熟知したスタッフが、実効性の高い補償内容をご提案します。
- 万が一の事故発生時には、保険の手続きから車両のレッカー搬送、修理・钣金までをワンストップで対応し、お客様の負担を軽減します。
- 契約更新時には、過去の走行距離や使用状況の変化を確認し、その時点での最適なプランへの見直しを推奨します。

6. 従業員に対する適切な動機づけの仕組み等（原則7）

当社は、本方針の徹底に向けて、募集人（従業員）に対する教育や研修を継続的に実施していきます。保険商品の知識だけでなく、自動車に関する広範な知識習得を推奨し、多角的な視点でお客様を守れる人材を育成します。

【具体的な取組事項】

- 保険商品知識、コンプライアンス、事故対応に関する研修を年間計画に基づいて実施します。
- 自動車の構造や整備・修理に関する知識習得（資格取得等）を支援し、トータルサポートができる人材を育成します。
- 定期的な自己点検やモニタリングを実施し、不適切な募集活動の未然防止とガバナンス体制の強化に努めます。

KPI（重要業績評価指標）

お客様本位の業務運営を推進するため、以下の指標を定めて取り組みます。

指標	目標値・内容
①お客様アンケート	回答数：50件以上／満足率（推奨度）：95%（9.5点）以上 お客様からのニーズ・ご意見を数多く頂き、業務品質の向上・改善に活かします。 【2024年度実績】 あいおいニッセイ同和損保 回答数：17件 満足率：94.1% 推奨度：58.8% 損保ジャパン 回答数：0件 推奨度：0点 【2025年度実績】 あいおいニッセイ同和損保 回答数：25件 満足率：100% 推奨度：100% 損保ジャパン 回答数：5件 推奨度：9.5点
②デジタル手続き率	65%以上

	<p>PCやお客様端末等によるペーパーレス手続きを推進し、分かりやすい説明と利便性向上を図ります</p> <p>【2024年度実績】</p> <p>あいおいニッセイ同和損保：20.5%</p> <p>損保ジャパン：77.3%</p> <p>【2025年度実績】</p> <p>あいおいニッセイ同和損保：33.3%</p> <p>損保ジャパン：88.5%</p>
<p>③早期更改率</p>	<p>各保険会社の指標に準ずる</p> <p>A I G 損保：14日前以上計上率：90%</p> <p>あいおいニッセイ同和損保：2週間前手続き完了率：90%</p> <p>損保ジャパン：満期日7日前証券作成率：90%</p> <p>余裕を持ったご案内により、満期日までの確実な手続きと、補償内容の見直しを図ります。</p> <p>【2024年度実績】</p> <p>A I G 損保：80.5%</p> <p>あいおいニッセイ同和損保：88%</p> <p>損保ジャパン：46.6%</p> <p>【2025年度実績】</p> <p>A I G 損保：81.7%</p> <p>あいおいニッセイ同和損保：77.6%</p> <p>損保ジャパン：91.9%</p>

<p>④満期継続率</p>	<p>90%以上</p> <p>最適な提案とアフターフォロー、事故時の迅速な対応により、引き続き信頼頂けるよう努めます。</p> <p>【2024年度実績】</p> <p>A I G 損保：97.3% あいおいニッセイ同和損保：91.2% 損保ジャパン：96.1%</p> <p>【2025年度実績】</p> <p>A I G 損保：96.3% ※2025年11月末 あいおいニッセイ同和損保：88.5% 損保ジャパン：93.7%</p>
<p>⑤社内研修実施回数</p>	<p>コンプライアンス研修：年4回以上／商品事務研修：年6回以上</p> <p>継続的な従業員教育により、高い倫理観と専門知識を持った組織を構築します。</p> <p>【2024年度実績】</p> <p><コンプライアンス研修> 2024年1月 2024年4月 2024年7月 2024年10月</p> <p><商品事務研修> 2024年1月 2024年4月 2024年7月 2024年10月</p> <p>【2025年度実績】</p> <p><コンプライアンス研修> 2025年1月 2025年4月 2025年7月 2025年10月</p> <p><商品事務研修> 2025年2月 2025年4月 2025年6月 2025年8月 2025年10月 2026年1月</p>