保険業務運営に関する方針（FD 方針）

① 顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等

当社は、人、そして物の移動を支え、豊かで住みよい町の未来に貢献し、あらゆるお客さまの接点において、徹底したお客さま視点に基づくお客さま本位の業務運営を実現するとともに、企業としての社会的責任を果たしていきます。

② 顧客の最善の利益の追求

当社は、お客さまのニーズを的確に捉え、質の高いサービスを提供することを通じ、お客さまの満足度を向上させていきます。また、「お客さまの声」を真摯に受け止め、誠実、迅速かつ適切に対応するとともに、業務品質向上に活かしていきます。お客様へアンケートを実施、顧客満足度を把握します。目標：ＮＰＳ「0」以上

③ 利益相反の適切な管理

当社は、お客さまとの利益相反のおそれのある取引について、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、適切に管理する態勢を構築していきます。また保険会社から代理店として手数料を受領しますが、その手数料に捉われることなく、コンプライアンスを徹底し、比較推奨販売を遵守していきます。社内研修の定期実施、推奨販売のサンプリング調査

④ 重要な情報の分かりやすい提供

当社は、お客さまの状況（知識・経験等）、保険の加入目的等を総合的に勘案し、最適な商品・サービスを選択いただけるよう、お客さまに重要な情報を分かりやすく丁寧にご説明していきます。高齢者・障害者対応履歴シートの作成（100%）

⑤ 顧客にふさわしいサービスの提供

当社は、お客さまを取り巻くリスクの把握と分析を行い、お客さまの意向や状況にマッチした適切な商品やサービスを提供していきます。ご契約後も契約の適切な管理と適切なアフターフォローを行っていきます。保険契約者数 5%増

⑥ 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

当社は、当該、業務運営方針-ＦＤ宣言-の徹底に向けて、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。また併せて、ガバナンス体制の構築にも努めていきます。コンプライアンス、商品・事務研修等（年４回程度実施）

●お問い合わせ先
《代理店》富山日野自動車株式会社
《所在地》富山市高木 2034 番地
《電話》076-434-2332（平日９：00～17：30）
《Email》toyamahino@ag.sompo-japan.co.jp