

## 保険代理店業務におけるお客様本の業務運営方針(FD宣言)

ロジスティードオートサービス株式会社(以下、「当社」といいます)は保険代理店業務における「お客様本位の業務運営に関する方針」の実践に向けて、以下の運営方針を制定します。

### 1. お客様の最善の利益の追求

当社はおお客様のニーズやご意向に沿った最適な保険商品のご提案・ご提供を通じ、お客様の最善の利益を図ることを目指します。

なお、この実現に向けてお客様より寄せられた「ご不満」「ご要望」「お褒め」(これらを総称して「お客様の声」とします)を真摯に受け止め、社内でのPDCAサイクルを実践し業務品質の向上に努めます。

<具体的取組>

○人材教育

- ・募集人への定期的な研修を実施し、商品や事務、コンプライアンスに関する知識の習得に努めます
- ・「お客様の声」よりPDCAサイクルを行い、業務品質の向上に努めます

### 2. 利益相反の適切な管理

当社はおお客様の利益を不当に損なうことのないよう、法令等に従って適切に業務を遂行します。

<具体的取組>

- 特定の保険会社の営業方針に影響されることなく、また代理店手数料の多寡によって保険会社を選定することはいたしません

### 3. 手数料の明確化

当社は販売・推奨を行う保険商品のうち、お客様が負担する費用(保険契約関係費用等)が発生する契約(変額保険等の特定保険契約)について、保険募集の際に丁寧な説明を行い、お客様に十分にご理解を得られるよう努めます。

<具体的取組>

- 保険募集時に契約締結前交付書面や注意喚起情報を用いて、ご負担いただく費用の内容や金額等について説明を行っているか定期的にモニタリングを実施します。

### 4. お客様へのわかりやすい情報の提供

当社は保険商品の販売・推奨に関わる情報をお客様に説明する際にご理解いただけるようわかりやすい説明を努めます。

<具体的取組>

- 保険商品の説明においてはパンフレット・チラシの活用その他、保険会社のホームページ等を用いてわかりやすい説明を努めます
- 高齢(70歳以上)のお客様への説明はご家族の同席、複数の募集人での対応等、より丁寧でわかりやすい説明を行います
- 障がいのあるお客様には障がいの状況に応じた配慮をもって、より丁寧な対応を行います

### 5. お客様にふさわしいサービスの提供

当社はおお客様とのコミュニケーションを通じてお客様の資産状況、知識および目的・ニーズを把握し、お客様にふさわしいサービスの提供・推奨を行います。

<具体的取組>

- 当社は複数の生損保社との取引にて各社の多様な保険商品を取り揃えることにより、お客様のニーズに応えます
- お客さまのご意向に沿った商品を販売しているか定期的に確認を行います

### 6. 当社社員に対する適切な動機付け

当社はおお客様に最善のご提案を行うため、社員が幅広い知識を習得するための研修・教育を行い、専門性を高めます。

<具体的取組>

- メンバーへの定期的な研修を実施し、商品知識やコンプライアンス知識の習得に努めます

「保険代理店業務におけるお客様本の業務運営方針(FD 宣言)」に係る取組の評価指標(KPI)

当社は保険代理業における社内の目標を達成するための重要な業績評価の指標(KPI)を以下のとおり策定し、定期的に進捗状況をチェックし改善に努めます。

	内容・指標	目的
1	<内容> 契約後アンケートの回答促進 (保険会社の実施するアンケートへの回答協力を依頼し、「お客様の声」の実態を把握する) <指標> 回答率30%以上 (「苦情」に該当する回答は1%未満)	・お客様満足度を図り、今後のサービス向上に向けてPDCA サイクルによる改善を目指すため
2	<内容> 意向把握のモニタリング (四半期毎に契約に至るまでの経緯・商談内容のモニタリングを実施) <指標> 各回10~20件をモニタリング	・適切な意向把握の実施を確認するため
3	<内容> 社内研修実施回数 <指標> 毎月の定期的な研修・情報交換の実施	・業務知識の一層の向上 ・コンプライアンス意識の向上と遵守

制定 2025年3月1日