

お客さま本位の業務運営に関する基本方針(FD 宣言)

株式会社ワカマツ自動車は、創業以来「すべてはお客様のために」という姿勢を大切に、新車・中古車販売から整備、钣金塗装、そして保険販売まで、お車に関わるトータルサービスを提供してまいりました。保険代理店業務においても、お客さまに安心・安全なカーライフをお送りいただけるよう、常に客さまの立場に立って行動し、より品質の高いサービスを提供するため、ここに「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」を定めま

す。

また、本方針については定期的に取り組状況を確認し、その結果を公表するとともに、時代や環境の変化に合わせて見直しを行ってまいります。

2026年1月7日 策定

1. お客さまの最善の利益の追求(原則番号 2 番)

当社は、お客さまが求めるニーズを的確に把握し、プロの視点から最適なご提案、迅速なお手続き、そして万全の事故対応を行います。

●主な取組内容

- ①お客さまを取り巻くリスク(家族構成や使用環境等)を詳細に把握し、ご意向に沿った最適な自動車保険プランを提案します。
- ②事故発生時には、自社の 24 時間 365 日対応のレッカーサービスや指定工場(钣金・整備)の強みを活かし、事故受付から修理完了までワンストップでサポートします。

2. 利益相反の適切な管理(原則番号 3 番)

当社は、法令を遵守し、お客さまの利益を不当に害することがないように、透明性の高い業務運営を行います。

●主な取組内容

- ①コンプライアンス研修を全募集人に対し定期的を実施し、適切な保険募集が行われているかを厳格に管理します。
- ②毎週のミーティングで情報を共有し、掲げた方針が形骸化しないように周知徹底いたします。

3. 手数料にとらわれない最適なご提案

当社は、保険会社から受領する代理店手数料の多寡に左右されることなく、常にお客さまにとって最適な商品・サービスを優先してご提案します。

●主な取組内容

取り扱い保険各社の特徴を比較し、保険料や補償内容、サービスの利便性など、お客さまのメリットを最優先にした推奨販売を行います。

4. 重要な情報の分かりやすい提供(原則番号 5 番)

お客さまが最適な選択をできるよう、専門用語を避け、図解やパンフレットを用いた丁寧な説明を心がけます。

●主な取組内容

- ①特にご高齢のお客さまに対しては、より平易な言葉で説明し、必要に応じてご親族の同席を推奨するなど、誤解が生じないよう徹底します。
- ②ドラレコ特約や証券診断など、お客さまの安全に直結する重要な情報を積極的にお伝えします。

5. 継続的なアフターフォローの提供(原則番号 6 番)

ご契約時だけでなく、ご契約後もお客さまの環境変化に合わせたアドバイスをを行い、長期的な信頼関係を築きます。

●主な取組内容

- ①更新時には、最新の割引制度や補償内容の改定を反映した見直し提案を必ず実施します。
- ②他社で加入されている保険も含めた「保険証券診断」を無料で実施し、補償の重複や漏れがないかアドバイスをを行います。

6. 従業員に対する適切な動機づけと教育(原則番号 7 番)

「すべてはお客様のために」という理念を全社員が共有し、高い専門性と倫理観を持って業務に励む体制を整えます。

●主な取組内容

- ①ISO9001(品質マネジメントシステム)に基づいた業務フローを遵守し、常にサービスの質を一定以上に保ちます。
- ②「お客さまの声」を全社で共有・分析し、改善に向けた具体的な施策を月例会議等で話し合います。

KPI(宣言の定着を測る指標)

株式会社ワカマツ自動車は、本方針の定着度を確認するため、以下の指標(KPI)を定め、その実績を公表してまいります。

- 1. お客様アンケートの回答件数
 - ・目標 年間 50 件以上
- 2. 早期更改率(満期前 30 日以上 of 早期手続き)
 - ・目標 70%以上(お客様に余裕を持った検討時間を提供できているかの指標)
- 3. 保険証券診断の実施件数
 - ・目標 月間 5 件以上(お客様の潜在的リスクの軽減)