

2025年度

お客様本位の業務運営方針

(FD 宣言・アクションプラン・KPI)

山崎工業株式会社は、「お客様の安全と安心を第一に考える」ことを理念とし、自動車整備・販売・保険代理店業務を通じて、地域の皆さまに信頼される企業を目指します。金融庁の『顧客本位の業務運営原則』に基づき、誠実で透明性のある業務を実践します。

1. お客様の最善の利益を追求します <原則2 顧客の最善利益の追求>

お客様一人ひとりの考え方やライフスタイルを丁寧に伺い、その時々にも最もふさわしい補償やサービスをご案内いたします。「自分の家族にも安心して勧められる内容であるか」を常に意識し、信頼と満足を第一に行動してまいります。

2. 公正で誠実な対応を徹底します <原則3 利益相反の適切な管理>

お客様の利益を損なうことのないよう、法令やルールを遵守し、取扱商品の比較や推奨においても公平・中立な姿勢を保ちます。手数料や販売条件に左右されることなく、あくまでお客様の立場に立ったご提案を行います。

3. 手数料に左右されないご提案 <原則4 重要な情報の分かりやすい提供>

お客様にご契約時の費用をご負担いただくことはありません。当社は、保険会社より代理店業務の対価として手数料を受け取っていますが、その金額に左右されることなく、常にお客様のご意向を最優先に商品をご案内いたします。

4. わかりやすい説明と情報提供に努めます <原則5 重要な情報の分かりやすい提供>

専門用語や難しい表現を避け、どなたにも理解していただける言葉で丁寧にご説明いたします。また、タブレット端末やスマートフォン、パソコンなどのデジタルツールを活用し、ご契約内容や補償内容を視覚的に分かりやすくお伝えします。お客様が納得してご契約いただけるよう、常に分かりやすさを追求します。

5. お客様に寄り添ったサービスを提供します <原則6 顧客にふさわしいサービスの提供>

お車の使用目的やライフステージの変化に応じて、最適な保険・サービス内容をご提案します。ご契約後も定期的な見直しやフォローを行い、長く安心してお付き合いいただける関係を築いていきます。

6. 社員教育と品質向上に取り組めます <原則7 従業員に対する適切な動機付けの枠組み等>

お客様本位の姿勢をすべての社員が共有し、定期的な研修や情報共有を通じて業務品質の維持・向上を図ります。また、お客様から寄せられたご意見を社内で検討し、より良いサービス改善に活かしてまいります。

【重点項目（KPI）】

重点項目1 自動車保険の継続率

自動車保険の契約を更新いただけるお客さまの割合を継続率として把握し、ご満足いただけるご提案やアフターフォローの質向上に努めています。今後も長期にわたり安心してお任せいただけるよう、信頼関係の継続を目指します。2024年度満期継続率： 93%

重点項目2 ペーパーレス手続き率

環境への配慮とお客さまの利便性向上を目的に、紙を使用しない電子申込・電子確認の手続きを推進しています。タブレットやスマートフォン等を活用し、より分かりやすく、スムーズなご契約環境づくりに取り組んでいます。目標：80% / 2024年度実績： 37%

【お客様の声】

- ・整備から保険まで一貫して任せられて安心です。
- ・事故時も迅速に対応してくれて助かりました。
- ・説明が分かりやすく、親切で信頼できます。

策定日：2024年10月1日 / 改訂日：2025年10月1日
山崎工業株式会社