

お客さま本位の業務運営に関する基本方針（FD 宣言）

1.お客さま本位の業務運営に関する基本方針

株式会社エムロード（以下、「当社」といいます。）は、お客さまに安心をお届けするために、お客さまのカーライフに潜むリスクに対し、最適な保険商品・サービスを提供することに取り組んでいます。

この度、「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」を策定し、「お客さま本位」がより一層企業文化として定着・浸透するよう、業務運営を進めて参ります。

【方針 1】 お客さま本位の業務運営を推進

当社はお客さまからのご要望に対し、迅速・適確に対応するとともに、高い倫理観のもとに行動することをすべての業務運営における基本原則として定め、その実現に努めます。また、実現するための前提となるコンプライアンスを遵守するために、定期的な教育・研修を実施します。

【方針 2】 お客さまのニーズに対応した最適な商品・サービスの提供

当社は、お客さまの家族構成やご意向等を踏まえ、お客さまが豊かなカーライフを実現するために最適な商品・サービスの提供に努めてまいります。また、保険会社からの手数料に捉われることなく、当社が定めた比較推奨販売方針を遵守していきます。

ご高齢のお客さまには、ご意向の把握、商品内容等のご説明につき、独自ルールを定め、よりきめ細やかな対応に努めてまいります。

【方針 3】 お客さまの声の把握

お客さまからのご意見やご要望を「お客さま」の声として広く把握し、幹部会議で取り上げるとともに、業務改善に努めてまいります。

【方針 4】 お客さまのアフターフォローの充実化

長期契約のお客さまに対し、定期的に保険契約内容のご確認や、見直しのために有益な情報の提供に取り組めます。

【方針 5】 募集品質のチェックと向上

お客さま本位の業務運営の確保に向け、当社の保険募集人が安心な品質を提供出来ているか定期的に確認し、改善に努めます。

2.「お客さま本位の業務運営方針」に係る指標（KPI）

私たちは、「お客様本位の業務運営方針」の取り組み状況を客観的に評価できるよう、成果指標を設定しております。成果指標については、定期的に進捗状況の確認を致します。

また、より良い業務運営に向けて指標の見直し等を行ってまいります。

	方針	取り組み	2024 年度	2025 年度 目標数値
方針 1	お客さま本位の業務運営の推進	社内研修実施回数	12 回	12 回
方針 2	お客さまのニーズに対応した最適な商品・サービスの提供	ペーパーレス手続き率	84%	90%
方針 3	お客さまの声の把握	アンケートの総合満足度	8.8 P	9.0 P
方針 4	お客さまのアフターフォローの充実	自動車保険 継続率	98%	98%
		年 1 回の契約内容確認 (連絡が取れない場合、通知の送付)	100%	100%
方針 5	募集品質のチェックと向上	アンケート回答件数	16 件	50 件

令和 7 年 6 月 1 日制定
株式会社エムロード