

保険代理店業務における「お客様本位の業務運営方針（FD宣言）」

私たち奈良日野自動車は、日野自動車グループの基本理念「人、そして物の移動を支え、豊かで住みよい世界と未来に貢献する」を念頭に置き、保険商品を扱う代理店として、お客様と地域社会に貢献できるサービスの提供を実現できるよう以下方針を定めます。

方針1. お客様に満足いただける商品・サービスを提供いたします。

私たちは、お客様の信頼と期待に応えるため、お客様の視点に立ちお客様の利益を第一に考え、高い専門性と倫理観を持ち、最良の商品とサービスの提供に努めます。

方針2. お客様の利益が不当に害されないよう適切に管理します。

私たちは、お客様の利益が不当に損なわれることのないよう、保険会社との関係性や報酬体系を踏まえ、利益相反の可能性を適切に管理し、透明性を確保した業務を実施します。

方針3. お客様にとって最適な商品・サービスを提供いたします。

私たちは、お客様の商品に関する知識、経験、加入状況、加入目的等を総合的に勘案し、お客様に適切な商品をご選択いただけるよう、お客様のご意向と実情に沿った説明と提供に努めます。またご契約後も有益な情報を適宜ご提供することに努めます。

方針4. お客様に保険商品をわかりやすく説明します。

私たちは、お客様に不明点や不安なく安心して商品をご選択いただけるよう、ご意向を十分にお聞きした上で、専門用語を避け、わかりやすく丁寧に説明し、ご契約の判断に必要な情報を十分に理解していただけるよう努めます。

方針5. 業務品質の向上に向けた体制整備を行い従業員の教育を徹底します。

私たちは、お客様からのご意見、ご要望、ご不満を真摯に受け止め、原因分析と再発防止策を全員で共有し、サービス改善に反映させます。また、継続的な社員教育を行い、専門性と倫理観の高い人材育成を通じて、業務品質の向上に努めます。

令和7年 9月1日
奈良日野自動車株式会社
代表取締役 今井 雅章