

☆アオマタサービス FD 方針 (2025.12)

**アオマタサービス

顧客本位の業務運営方針(FD 方針)**

アオマタサービス(以下「当社」)は、損害保険代理店としての業務に加え、自動車整備・ガソリンスタンド事業を通じて、地域のお客様の安全で安心なカーライフを支えることを使命としています。当社は「顧客本位の業務運営」を基本姿勢として、以下の方針を定め実践してまいります。

1. お客様の最善の利益を第一に考えた提案を行います

- お客様の生活環境、使用実態、予算、将来のリスクなどを丁寧にヒアリングし、最適な補償内容をご提案します。
 - 修理・整備・給油など当社提供サービスとの関連性をふまえ、保険だけに偏らない総合的なアドバイスを行います。
 - 募集人3名全員が、常にお客様の利益を最優先に行動します。
-

2. 分かりやすく誠実な情報提供を行います

- 保険商品や補償内容について、専門用語を避け、分かりやすい言葉で丁寧に説明します。
 - お客様に不利となる可能性がある事項(免責、対象外、注意点など)は、特に丁寧に説明し理解を確認します。
 - 整備・点検内容、修理の必要性、費用についても明確に説明し、透明性の高い対応を徹底します。
-

3. お客様の声を業務改善に活かします

- ・ 契約時・事故対応時・整備作業時などで寄せられた意見・ご不満・ご要望を真摯に受け止め、改善につなげます。
 - ・ 年1回、顧客満足度の簡易アンケートを実施し、結果を基に改善計画を策定します。
 - ・ お客様への応対品質を高めるため、募集人3名で定期的にミーティングを行い改善を共有します。
-

4. 事故対応・アフターサービスに力を入れます

- ・ 万一の事故の際は、迅速かつ丁寧な初期対応を行い、お客様の不安を最小限に抑えます。
 - ・ 自社整備工場の強みを活かし、車両修理・代車手配など一貫したサポートを提供します。
 - ・ 契約後の補償見直しやライフステージの変化に応じたフォローを継続的に行います。
-

5. 法令遵守とコンプライアンス強化を徹底します

- ・ 保険業法および関連法令、商品内容、募集ルールを常に遵守します。
 - ・ 募集人3名全員が定期的に研修を受講し、知識と倫理観の向上を図ります。
 - ・ 不適切な勧誘を行わず、お客様の意向を正確に把握したうえで提案を行います。
-

6. 方針の定期的な見直しと公表

- ・ 本方針の実施状況を定期的に確認し、必要に応じて改善します。
- ・ 本方針は社内外に公表し、透明性を確保します。