

## FD 宣言（お客様本位の業務運営方針）

株式会社桑高工業所はお客様のカーライフの全面サポートをモットーとし、弊社の経営理念でもある「感謝・感動・感激」をお客様と共有できるよう日々活動し、地域一番店は勿論のこと、信頼度においてもお客様にご満足頂けるように以下の「お客様本位の業務運営方針」を策定しております。常にお客様のことを念頭に入れながら、全社員感謝を込めて取り組んでまいります。

### \*金融庁原則 2（顧客の最善の利益の追求）

お客様の最善の利益の追求と満足いただけるサービスの提供

弊社のお客様への最大のサービスは安心、安全の提供であり、共に強固な信頼関係の下、お客様に寄り添いよりニーズに合った商品の提案を心掛け、信用信頼されるリスクマネージャーとなっていく事を目指して行きます。

KPI※

- ・満期 7 日前証券作成率：2024 年度 99% 2025 年度 98% 2026 年度目標 100%

主な取り組み

- ・お客様への十分な意向確認の実施と早め早めの契約手続きを実施します。

### \*金融庁原則 3（利益相反の適切な管理）

お客様との利益相反の可能性を常に意識し、透明性や公平性はもちろん重視した上でお客様のニーズをより詳細に把握し最善のサービス提供を心掛けます。お客様の無用な出費を抑え（重複契約の有無等）モーターチャンネルの保険代理店ならではの提案に徹し、特に自動車保険について厳粛にルールを遵守し、無駄や押しつけ修理等は厳禁とし、お客様の意向に沿った形での修理を心掛けます。

KPI※

- ・お客様アンケート回収件数：2024 年度 3 件 2025 年度 38 件 2026 年度 60 件
- ・お客様満足度 2026 目標 10 点

主な取り組み

- ・お客様への契約募集に際し、アンケートの実施を推奨し、またお客様のニーズに確実に対応できる体制を確立します。

### \*金融庁原則 4（手数料等の明確化）

- ・投資性金融商品や特定保険商品を取り扱う場合を対象にしていますので、当該商品を取り扱わない損害代理店にとっては対象外となります。

### \*金融庁原則 5（重要な情報のわかりやすい提供）

- ・お客様へのより良い可視化を心掛け、カタログ、パンフレット、業界最新情報の提供もしくは、わかりやすく表した図なども活用し、説明漏れがないように細心の注意をはらいます。

#### KPI※

- ・ドラレコ特約セット率 2024年度 4.6% 2025年度 4.8% 2026年度目標 20%

#### 主な取り組み

- ・ご契約時に各種特約について説明し、事故時の安心を訴求し満足度の向上を目指します。

#### \*金融庁原則6（顧客にふさわしいサービスの提供）

お客様の希望するサービスを随時提供する為に、お客様のご要望を十分にヒアリングをし、各々のお客様に適合した商品をご提供します。また、お客様の生活スタイルの変化や家族事情の情報収集も常に心がけてまいります。また、万が一の事故対応につきましても保険会社とよく連携をし、お客様の望む解決により近づけるよう最大限取り組みます。

#### KPI※

- ・デジタル経路事故連絡率（事故報告のシステム活用）：2024年度 指標なし 2025年度 84% 2026年度目標 90%

#### 主な取り組み

- ・ご契約時に保険の契約内容及び契約におけるメンテナンス対応、事故時対応の説明、事故報告先などについて丁寧な説明を心掛けます。
- ・事故発生時できる限りお客様に寄り添い現場対応も含めた安心を提供します。

#### \*金融庁原則7（従業員に対する適切な動機付けの枠組み等）

お客様にご満足頂けるサービスを提供するため社員一同、より高度な専門知識の習得や修理技術の向上に日々努めるとともに、常に最新情報に気を配って参ります。お客様第一主義の理念のもとお客様と社員が共に感謝し感謝され、共に感動し、共に感激を共有できることを心掛けていきたいと考えています。その上で社員一人ひとりが仕事そのものに誇りとやりがいを持てるよう会社全体として環境や制度も充実させて参ります。

#### KPI※

- ・商品業務研修会の実施：2024年度 4回実施 2025年度 6回実施 2026年度目標毎月開催 12回

#### 主な取り組み

- ・毎日の打ち合わせの中で業務実態に検証をし、情報共有を図ったうえでより高度なサービス提供が可能かどうかの検証を行います。
- ・本業務運営方針の観点にたち、業務実態について検証、改善に努めます。
- ・商品勉強会も含めた業務研修会を必要に応じて開催し、お客様信頼品質基準の浸透、定着をはかります。

2026年1月30日策定

2026年2月25日更新

株式会社桑高工業所

※KPIとは、Key Performance Indicator の略で、企業目標の達成度を評価するための重要業績評価指標のことです。