

お客さま本位の業務運営に関する方針（FD 宣言）

池田輪業株式会社は金融事業者の一員として、お客さま第一の取組を一層推進するため、金融庁が策定した「顧客本位の業務運営に関する原則」を踏まえ、「お客さま本位の業務運営に関する方針」(FD 宣言=フィデューシャリデューティ宣言)を策定いたしました。当社は、『お客さまの満足を企業活動の原点におき、「安心と安全」の提供を通じて、豊かで快適なカーライフを創造します。』という経営理念のもと、達成に向け全力で取組んでまいります。今後も地域のリスクマネージャーとしての役割を全うすべく、スタッフ全員で日々研鑽し、以下の方針を定めます。

方針1 顧客本位の業務運営に関する方針を策定・公表します

当社は、あらゆるお客さまの接点において、徹底したお客さま視点に基づくお客さま本位の業務運営を実現するとともに、企業としての社会的責任を果たしてまいります。ホームページにて掲載と更新をしてまいります。

方針2 お客さまや地域の未来を想像し、その未来を応援できる提案をいたします

保険商品の提案の前にお客さまの現在の立場から未来に起こりうるリスクをしっかりとお伝えすることにより、お客さまを守り切れる提案をしてまいります。

方針3 『お客さまの声』の収集と『対応記録』の積極的な活用を行います

アンケートを活用し、お客さまからの声を幅広く収集します。特に苦情や不満足に関しては、誠心誠意対応した後、再発防止策を直ちに検討します。また、対応記録から日々の気づきを社員全員で共有し業務品質の向上に努めてまいります。

方針4 重要な情報を分かりやすくご案内いたします

当社は、お客さまの知識、保険の加入目的等を総合的に検討し、ご提案する商品・リスクやご提案する理由等の情報について、お客さまに良くご理解いただけるよう、わかりやすい言葉を使い、誤解を招かぬように工夫して説明をいたします。特に 70 歳以上及び障がいのあるお客さまには、より留意して対応いたします。また、情報を重要度に応じて区別し、より重要度の高い情報については特に強調して注意喚起いたします。

方針5 お客さまに寄り添った保険サービスを提供します

万が一の事故やケガなどお客さまの困りごとが起きた際にしっかりと寄り添い、保険金請求手続きの支援や各種事故の状況報告など保険金をお届けするまでの支援を徹底します。

方針6 社員教育の徹底によりお客さまサービスの質の向上を目指します

各種研修会への参加、周辺知識の習得、お客さま情報整理などを積極的に行い、全社員が迅速かつ安定的で丁寧な説明、お客さまに寄り添うご案内ができるよう改善と成長を目指します。

2024 年 10 月 1 日策定
池田輪業株式会社