

フィデューシャリー・デューティ宣言 (FD 宣言)

有限会社柴田車輛は、すべてのお客様にご満足いただけるよう、自分たちの仕事に誇りを持ち、商品知識だけでなく、社会保障制度や税制、民法などの周辺知識の修得に力を入れています。保険を取扱うプロとして、保険を必要としているお客様に最適な提案ができるよう全力で取り組み、その結果として「お客様からありがとう！」と言っていただけるような代理店を目指し続けます。

【方針1】 お客様の目線に立ったシンプルでわかりやすい情報提供 ※原則2

- 交通事故や自然災害の増加、社会情勢の変化などお客様はさまざまなリスクに囲まれています。保険だけではすべてのリスクをカバーすることはできません。しかし、リスクを知る事で事前の対策はできます。私たちはすべてのお客様の声に耳を傾け、お客様が気づいていないリスクなどがあれば必要に応じて保険に限らず情報提供とアドバイスを行います。可能な限り専門用語は使わずに「誰でも理解できる」ことを心掛け、時間をかけてご説明いたします。
- これによりお客様の支持をいただき、持続的に安定した顧客サービスを実現してまいります。

- ご年配のお客様への対応としまして、ご親族様（お子様やご兄弟様など）に立会を求めるとともに、ご家族で損害保険のご理解を深める場にしていこうと考えています。

【方針2】 お客様の意向にあった保険商品の提供 ※原則5・6

- お客様の意向を傾聴し、最適な保険商品をパンフレットや見積書を使用して補償内容や特約をわかりやすく丁寧に説明します。
- お客様に商品内容をご提案する際は“重要事項説明書”を交付し「契約概要」および「注意喚起情報」をわかりやすく丁寧に説明します。

【方針3】 お客様との利益相反の排除について ※原則3・4

- お客様のご意向を最優先とし、代理店の都合（手数料が高い）による商品提案を行いません。また、保険会社のキャンペーンやインセンティブ等に左右されるような販売・推奨もいたしません。
- 適切に保険商品の提案を実施しているか検証するため、定期的に内務によるサンプルチェックを行い、上記が徹底されているかを検証してまいります。

【方針4】 お客様の声を活かした取組みの実施 ※原則5

当社はお客様のご要望に、誠実かつ迅速にお応えするとともに、お客様の声を真摯にとらえ、業務運営の改善に努めてまいります。現状に満足することなく、改善すべき点があれば速やかに改善し、謙虚にお客様の声に耳を傾け、皆さまから必要とされる保険代理店を目指します。

【方針5】 お客様本位の業務運営の浸透 ※原則7

上記4つの方針をすべてのスタッフが共有しスムーズに実践できるよう従業員教育を徹底します。対応するスタッフによってサービスの品質が変わる事がな
いよう定期的にスタッフの習熟度のチェックを行います。

※「顧客本位の業務運営に関する原則」番号より

【KPI(重要業績評価指数)】

・当社は、お客様に安心をお届けしご満足いただくために、満期日7日間前証券作成率（前年度86%）90%を目指します。

・当社は、お客様のご要望、お客様の声を真摯にとらえるために、アンケート回答数（前年記録なし）50件以上、総合満足度（前年記録なし）90%を目指します。

2025年7月 制定