

【和歌山ダイハツグループ】お客様本位の業務運用に関する方針について

和歌山ダイハツ販売は、お客様の最善の利益を考え、地域のお客様一人ひとりの生活に真摯に向き合い、お客様がより良いライフスタイルを実現できる商品・サービスをお届けしてまいります。

1. お客様本位の業務運営に関する方針の策定・公表等（原則1）

お客様視点に立ち、「お客様本位の業務運営（FD宣言）」を行います。会社案内やホームページで、方針について公表します。定期的な見直しを行い、お客様にとってより良いサービスを提供できるよう努めます。

お客様に寄り添い、信頼される存在であり続けることを目指します。

2. お客様に満足していただけるサービスを提供します（原則2）

お客様のニーズに対応したサービスを提供することで、お客様の満足度向上を目指します。

「お客様の声」を真摯に受け止め、誠実・迅速かつ適正に対応し、サービスの改善・お客様満足度の向上・業務品質の向上に努めます。

3. お客様利益が不当に害されないよう適切に管理します（原則3）

お客様との利益相反の可能性のある取引について正確に把握し、お客様の利益が不当に損なわれることのないよう、適切に管理・対応するよう努めます。お客様が最適な商品をご選択いただけるよう、適正な比較推奨販売を遵守します。

4. お客様に保険商品を分かりやすく説明します（原則5, 6）

お客様を取り巻くリスクや、お客様のニーズの把握に努め、最適な商品やサービスを提供します。

保険商品の基本的な仕組みや特性について、お客様の商品に関する知識、加入目的などを考慮し、タブレット端末類を用いて、分かりやすく丁寧にご説明します。高齢者や障がいをお持ちのお客様にも配慮し、より丁寧に分かりやすい説明を徹底します。ご契約後も安心・安全をお届けできるよう、契約内容の適切な管理と、継続的なアフターフォローを行います。

5. 業務品質向上のために従業員の教育と研修を実施します（原則7）

顧客本位の取組を促すため、従業員に対する保険知識の教育や研修を継続的に実施します。

商品・事務研修やコンプライアンス研修を定期的の実施し、募集人の業務品質および募集品質の向上に努めます。

【お客様本位の業務運営に関する具体的取組指標】

・タブレットによるペーパーレス手続き率：	=	目標：	90%	（前年度：59.1%）
・満期日7日前証券作成率：	=	目標：	90%	（前年度：85.2%）
・車両保険付帯率：	=	目標：	75%	（前年度：64.6%）

※「FD宣言7つの原則」

（出典：[金融庁 顧客本位の業務運営に関する情報](#)）

2026年2月策定

和歌山ダイハツ販売株式会社、紀北ダイハツ株式会社、岩出ダイハツ株式会社、株式会社ダイハツ河北センター