

Hokushin Auto

お客様本位の業務運営方針（FD 宣言）

株式会社ホクシンオートは、

「地域の皆さまと歩み、家族みんなの安心と笑顔を守る【車の相談役】であり続けます」

という経営理念のもと、お客さま一人ひとりの想いに寄り添い、最適な保険とサービスを通じて、安心・安全なカーライフをサポートいたします。

私たちは「お客様のカーライフをフルサポートいたします」という想いを胸に、金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則」を踏まえ、以下の方針を定め、お客様本位の業務運営（FD 宣言）を実践してまいります。

1. お客さまに寄り添った最適なお提案

お客さまのご意向を丁寧に伺い、分かりやすく誠実な説明を行うことで、お客さまのライフスタイルやカーライフに最もふさわしい保険をご提案いたします。

KPI：ペーパーレス手続き率 90%以上(前年実績 95.4%)

KPI：自動車28日前早期更改率 75%以上(前年実績 47.7%)

【対応原則】

原則 2 (顧客の最善の利益の追求)

原則 5 (重要な情報の分かりやすい提供)

2. お客さまの利益を最優先に考えた公正な提案

当社は、お客さまの立場に立ち、保険会社や商品の利益を優先することなく、お客さまの利益を最優先に考えた公正・中立な提案を行います。（※投資性商品等の取扱いはないため、手数料等の明確化に関する原則は該当しません）

【対応原則】

原則 2 (顧客の最善の利益の追求)

原則 3 (利益相反の適切な管理)

3. お客様の声を活かした品質向上

お客様からいただくご意見・ご要望を真摯に受け止め、定期的な研修を通じて、お客様対応力と業務品質の向上に努めます。

KPI：アンケート結果をもとに実施する社内研修回数 月1回以上(前年実績 月1回)

【対応原則】

原則 6 (顧客にふさわしいサービスの提供)

4. 利便性・満足度の向上への取り組み

お客様の暮らしや環境の変化を踏まえ、多様な決済手段やデジタル手続きを積極的に導入し、より便利で満足度の高いサービスを提供します。

KPI：キャッシュレス率 75%以上(前年実績 99.9%)

【対応原則】

原則 6 (顧客にふさわしいサービスの提供)

5. トータルカーライフサポートの推進

当社は、車の販売・整備・保険・事故対応など、カーライフ全体をサポートする「トータルカーライフパートナー」として、お客様一人ひとりの安心と笑顔を守ります。

これからも、お客様のカーライフをフルサポートいたします。

KPI：事故対応受付窓口割合 90%以上(前年実績 89.7%)

【対応原則】

原則 2 (顧客の最善の利益の追求)

原則 6 (顧客にふさわしいサービスの提供)

・ 6. お客様にふさわしいサービスの提供

当社は、お客様一人ひとりのライフスタイル・ご家族構成・車の利用目的などを丁寧に把握し、その方に最もふさわしい保険とサービスをご提案します。

また、補償内容の定期見直しやリスク診断などを通じて、常に安心できるカーライフを支援します。

KPI：意向把握・確認実施率 100%(前年実績 100%)

【対応原則】

原則 6 (顧客にふさわしいサービスの提供)

・ 7. 従業員に対する適切な動機付けと教育の充実

当社は、すべての従業員が「お客さまの最善の利益」を追求できるよう、
公平な評価制度や教育体制を整備します。

定期的な研修や資格取得支援を通じて、専門性とサービス品質の向上に努めます。

KPI：従業員研修実施率 100%(前年実績 100%)

【対応原則】

原則 7 (従業員に対する適切な動機付けの枠組み等)

本方針は、定期的に見直しを行い、取組状況や成果を検証のうえ、継続的に改善して
まいります。

【対応原則】

原則 1(顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等)

制定日：2025年5月10日

株式会社ホクシンオート