

2025. 1.20策定

2025.10. 改定

2026. 1.25改定

# 保険業務に関するお客さま本位の業務運営に関する方針【FD方針】

※本方針は、金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する原則（表1参照）」に対応したものです。

株式会社オートピア西洋（以下、当社）は、『車を通じて、すべてのひとに笑顔を』『お客さまが、“気軽に来店したい”と思うお店づくり』『社員が、“会社に行きたくなる”職場づくり』を社是として、日々取組を進めております。

すべてのお客さまに満足、安心、安全をご提供し、信頼をいただくため、当社は、保険事業において「お客様本位の業務運営に関する方針」を策定・公表するとともに、本方針に基づいて行動いたします。

これまでの取組みを更に発展させるため、本方針およびお客さま本位の業務運営の定着状況を評価するための指標（KPI）を策定し、本方針のもと業務運営を行うとともに、取組み状況を定期的に確認・公表することで、PDCAを仕組化し、より一層の「お客さま本位の業務運営」に繋げてまいります。また、社会情勢や環境変化等を踏まえ、本方針は定期的に見直していきます。

## **方針1.【顧客の最善の利益の追求】 原則2に対応**

当社は、社員ひとりひとりが高い知識と倫理観をもち、すべてのお客さまに対して誠実・公正に対応し、最高のサービスを提供いたします。

## **方針2.【利益相反の適切な管理】 原則3に対応**

当社は、利益相反のおそれがある取引については、正確に把握し、適切に管理することで、『お客さま本位』での業務を運営いたします。

## **方針3.【重要な情報の分かりやすい提供】 原則5に対応**

当社は、お客さまに最適な選択を行っていただけるよう、商品・サービス等に関連する重要な情報をわかりやすく提供いたします。

## **方針4.【顧客にふさわしいサービスの提供】 原則6に対応**

当社は、お客さまの状況を細やかに確認し、リスクを把握することで、お客さまの意向にもっとも適切な商品・サービスを提供いたします。

## **方針5.【従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】 原則7に対応**

当社は、当該基本方針を徹底するために、従業員への教育、研修を継続的に実施し、併せて、適切なガバナンス体制を整備いたします。

原則	対応する方針
原則 1 : 顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等	当該方針に係る取り組み状況を定期的に公表し定期的に見直しを実施します。
原則 2 : 顧客の最善の利益の追求	方針 1
原則 3 : 利益相反の適切な管理	方針 2
原則 4 : 手数料等の明確化	
原則 5 : 重要な情報の分かりやすい提供	方針 3
原則 6 : 顧客にふさわしいサービスの提供	方針 4
原則 7 : 従業員に対する適切な動機付けの枠組み等	方針 5

当方針につきましては、年度ごとに上記方針の具体的な取り組みの実行や定着の状況を確認しながら、必要に応じて見直しを行います。具体的な取り組みの実行や定着の状況の確認には以下目標の達成率を数値化することで検証することとします。

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。

**< 1 > KPI：納車新規自動車保険加入率 40%以上**

KPI(評価項目)	2023年	2024年	2025年
納車新規自動車保険加入率	38.3%	41.4%	39.9%

おクルマをご購入いただいたお客さまには、車検・点検・修理などカーライフをすべて当社におまかせいただきたいとの思いから、上記KPIを定めております。お客さまからの信頼度をあらゆる指標として順調に推移しております。

**< 2 > KPI：お客さまの不満足の声発生率 1%未満**

KPI(評価項目)	2023年	2024年	2025年
お客さまの不満足の声発生率	0%	0%	0%

3年間、目立ったお客さまの不満足の声はございません。  
今後も皆さまのカーライフに寄り添い続けることができるよう努めてまいります。

### < 3 > KPI：新規自動車保険デジタル手続率90%以上

KPI(評価項目)	2023年	2024年	2025年
新規自動車保険デジタル手続率	89.6%	84.7%	93.6%

補償内容を視覚的にご案内をすることで、よりお客さまにご契約内容をご理解いただけるものと考え、適切な募集を行うためにデジタル手続き率を参考指標としております。

### < 4 > KPI：1ヶ月前早期継続契約手続率70%以上

KPI(評価項目)	2023年	2024年	2025年
1ヶ月前早期継続契約手続率	73.8%	78.3%	75.5%

余裕をもった更新お手続きをしていただくことで、証券を早くお手元にお届けし、皆さまに安心して運転していただきたいという思いから早期更改率を重要視しており、3年間順調に推移しております。

< 5 > KPI：セールス拠点勉強会実施率100%以上

KPI(評価項目)	2023年	2024年	2025年
勉強会実施率	100%	100%	100%

毎月勉強会を実施することにより、知識を定着・維持し、質の高い保険提案をいたします。