お客様本位の業務運営方針（損害保険業務における FD 方針）

株式会社 吉田石油

1. 基本理念

株式会社 吉田石油は、「お客様本位の業務運営」を基本方針とし、お客様一人ひとりの立場に立った最適な保険提案と安心・信頼のサービス提供を通じて、地域社会に貢献します。私たちは、常にお客様の最善の利益を追求し、長期的な信頼関係の構築を目指します。【原則 1】

2. お客様の最善の利益の追求

お客様のニーズ・リスクを丁寧に把握し、最適な補償内容を提案します。特定の保険会社や商品の販売を優先せず、公正・中立な立場で提案します。【原則 2】

3. 分かりやすい情報提供

契約前に重要事項・補償内容・保険料等を分かりやすく説明します。契約後も制度改正や商品の変更等に関する情報を適時提供します。【原則 4】【原則 5】

4. アフターフォローと事故対応

ご契約後も定期的な補償内容の見直しや、事故時の迅速・丁寧な対応を行います。お客様の安心・信頼を最優先にサポートを継続します。

5. 社員教育・研修の充実

社員一人ひとりが「お客様本位」の姿勢を実践できるよう、定期研修を実施し、専門知識・技能を継続的に向上させます。【原則 3】【原則 7】

6. 方針の定期的な見直し

本方針の実践状況および KPI の達成状況を毎年検証し、改善を継続します。検証結果は当社ホームページ等で公表します。【原則 4】

目標達成指数（KPI）

- **満期日 7 日前証券作成率 90%以上**

  満期日の３０日前までにお客様と連絡を取り、満期日 7 日前までに保険証券がお客様の手元に届くように努めます。

- **コンプライアンス研修を年 4 回以上の実施**
- **自動車保険継続率 95%以上を目指します。**
- **キャッシュレス化率 100%を目指します。**

【2024 年度目標】　　【結果】

・保険料増率+2％　　-1.7％

・車両保険付帯率 45％　　46％

・ダイレクト計上率 100％　　100％

・キャッシュレス化率 100％　　99.5％

【公表日】2025 年 6 月 1 日

株式会社　吉田石油

代表者：　吉田　光太郎