

保険業務における お客さま本位の業務運営方針（FD 宣言）

1. 基本理念

株式会社神戸マツダは、「5HAPPY」①お客様の幸せ、②社員とその家族の幸せ、③協力者（パートナー）の幸せ、④地域の幸せ、⑤社会・環境の幸せ、を企業活動の中心に据えています。

保険業務においてもこの理念を基盤とし、お客様一人ひとりに最適な補償と安心を提供することで、お客さま本位の保険サービス提供の実現を目指します。

2. お客様の幸せのために（顧客本位の提案と情報提供） *原則 2・6・7 （顧客の最善利益の追求）

- ・お客様のライフプラン、ニーズ、価値観に寄り添い、最適な保険商品・サービスを提案します。
- ・商品内容・リスク・保険料等について、わかりやすく・誠実に・透明性をもって説明します。
- ・お客様のご意向を丁寧に確認し、100人100通りの提案を実施します。
- ・定期的なアフターフォローを行い、保険の見直しやライフプランへの対応を支援します。

3. 社員とその家族の幸せのために（人材育成と働きがい） *原則 3・5

- ・保険募集人全員が高い倫理観と専門知識を持ち、誠実な行動をとるよう教育・研修を継続的に実施します。
- ・社員一人ひとりが自らの仕事に誇りとやりがいを感じられる職場環境を整備します。
- ・店舗が主役、クルマ屋の楽しさを実感できる全員接客の組織を醸成します。

4. 協力者（パートナー）の幸せのために（共創と信頼関係）

- ・保険会社等の協力企業と連携し、お客様にとって価値あるサービスを共創します。
- ・パートナーとの取引においても公正・誠実を旨とし、相互の信頼と成長を重視します。
- ・協力者の声を尊重し、共により良い業務改善を図ります。

5. 地域の幸せのために（地域密着と社会貢献）

- ・地域のお客様が安心して暮らせるよう、事故時・災害時の迅速な支援体制を整えます。
- ・保険を通じて地域の安心・安全インフラを支える役割を果たします。

6. 社会・環境の幸せのために（持続可能性と責任ある企業行動）

- ・ ESG（環境・社会・ガバナンス）を意識した保険提案・運営を推進します。
- ・ 紙資源削減やデジタル化による環境負荷低減を図ります。

7. 実効性の確保と継続的改善

- ・ 本方針の実効性を確認するため、定期的にお客様満足度・苦情件数と内容を確認・共有します。
- ・ PDCA サイクルを回し、透明性のある運営を徹底します。
- ・ お客様や地域からの声を真摯に受け止め、より良い保険業務運営を継続的に追求します。

8. 公表と共有

- ・ 本方針および実施状況を、当社ウェブサイト等を通じて広く公表します。
- ・ 全社員・関係者への周知徹底を図り、神戸マツダグループ全体で「お客様本位」の文化を醸成します。

<策定日・見直し>

- ・ 策定日：2025 年 10 月 31 日
- ・ 見直し：年 1 回、または必要に応じて適宜実施

お客さま本位の保険業務運営方針 実現のための指標（KPI）

◆自動車保険継続率	目標	96%
◆自動車保険早期更改率	目標	90%
◆電子手続き率	目標	90%

2024 年度 継続率：95.0% 早期更改率：39.2% 電子手続率：69.7%