

# お客様本位の保険業務に関する運営方針

## FD宣言

第十興産株式会社は、お客様に最高の満足と感動を提供できるように、よりお客様目線で業務運営を行うために「お客様本位の保険業務に関する運営方針」を策定いたしました。

弊社は、地域密着を合言葉に「店舗」「サービス」「地域貢献」等、第十興産ならではの魅力づくりに全社員で取り組んでまいります。

### 1.お客様最善の利益の追求

弊社は、お客様のニーズを的確に捉え、質の高いサービスを提供し、お客様の満足度を向上させてまいります。また、「お客様の声」を真摯に受け止め、誠実、迅速かつ適切に対応するとともに、業務品質向上に活かしてまいります。

### 2.利益相反の適切な管理

弊社は、お客様との利益相反のおそれのある取引について、お客様の利益が不当に害されることのないよう、適切に管理する態勢を構築してまいります。また、保険会社から代理店として手数料を受領していますが、その手数料に捉われることなく、弊社推奨販売方針を遵守してまいります。

### 3.重要な情報のわかりやすい提供

弊社は、お客様の状況、保険の加入目的等を総合的に勘案し、最適な商品・サービスを選択できるように、お客様に重要な情報をわかりやすく、丁寧にご説明してまいります。

#### 4.お客様にふさわしいサービスの提供

弊社は、お客様を取り巻くリスクの把握と分析を行い、お客様の意向や状況にマッチした適切な商品やサービスを提供してまいります。ご契約後も契約の適切な管理と適切なアフターフォローを行ってまいります。

#### 5.従業員（保険募集人）に対する適切な教育・管理等

弊社は、お客様本位の業務運営方針の徹底に向けて、従業員（保険募集人）に対する教育や研修を継続的に実施してまいります。また併せて、ガバナンス体制の構築にも努めてまいります。

#### 6.お客様満足の追求

弊社は、関連企業や取引先企業と連携しながら、幅広い年齢層のお客様と人と人との関わり合いを重視した深い関係を築き、「クルマに関する総合病院」を目指すことで、お客様満足のさらなる向上・追求に努めてまいります。

#### 7.地域社会への貢献

弊社は、「クルマに関する」すべてのサービスを通じて地域の一人ひとりに寄り添い、安心・安全なカーライフを支えることで、地域社会に必要とされ、愛され続ける企業を目指します。

2026年4月制定

第十興産株式会社

# お客様本位の業務運営方針に関する 評価指標（KPI）

当社が掲げるお客様本位の業務運営の実現のために、重要な業績評価の指標（KPI）を以下の通り策定し、定期的に進捗をチェックし改善に努めてまいります。

項目	目標値	現状値	目的
お客様アンケート回収率	15%	5.7%	お客様から寄せられたご意見・要望・お褒め・苦情等を「お客様の声」としてお声を真摯に受け止め、速やかに当事者や関係者にフィードバック後、社内でも共有し、よりよい業務運営につなげていきます。
自動車保険 継続率	90%	89.4%	弊社は、お客様が自動車保険に関して引続き継続して頂ける割合（継続率）に拘り取り組んでまいります。引続きご契約を継続頂ける事は、日頃よりお客様から安心してお任せ頂いている評価の表れであると考え、高い継続率を目指しております。
デジタル手続き率	50%	42.5%	弊社は、保険会社システムによる対面手続きを通じて、項目ごとの丁寧な説明を行う為、またお客様のご意向に沿った内容になっているかひとつひとつ確認を行う為、積極的にデジタル手続きを活用してまいります。
車販付保率	25%	9%	弊社は、車両販売後のアフターフォローをより強固なものとする上で販売車に対する自動車保険の付保率に拘り、お客様が万が一にあった場合でも安心できる体制を構築できるよう積極的に自動車保険をご案内してまいります。
コンプライアンス研修	12回/年	4・5月受講済み	お客様本位の業務運営を最優先とするため、コンプライアンスの遵守に向けた研修、業務運営に関する点検を定期的に行い、ガバナンス体制の構築に努めてまいります。また、研修の効果を測定・評価することで、継続的な業務運営の改善や業務の品質向上につなげてまいります。