

# お客さま本位の 業務運営に関する方針 (FD宣言)

株式会社ファーレン埼玉は、経営理念に基づき社会やお客さまに信頼を得られるよう全社員が誠実に向き合うことにより企業価値を高め、また「お客様本位の業務運営に関する原則」を深く理解し、単に法令を遵守するだけでなく、お客様の利益を最優先に行動することを企業文化として定着させ、自動車保険におけるお客さま本位の業務運営を徹底することを宣言します。

## 1: お客さまの最善の利益の追求

※原則2に準ずる

当社は、お客さまの最善の利益を追求することを事業活動の根幹に据えます。自動車保険の販売において、目先の利益を優先するのではなく、お客さまの家族構成やライフスタイルを深く理解し、万が一の際にお客さまが本当に安心できる最適な保険を提案することに努めます。

## 2: 利益相反の適切な管理

※原則3に準ずる

当社は、お客さまの利益を不当に害することのないよう、利益相反を適切に管理します。特定の保険会社の商品を優先的に販売することはありません。複数の保険会社の情報を提供し、お客さまに公正で客観的な視点から比較・検討いただけるよう努めます。

## 3: 手数料等の明確化

※原則4に準ずる

当社は、お客さまにご負担いただく保険料、手数料、その他の費用について、その内容や目的を明確かつ平易な言葉で説明します。契約書類に記載されている内容はもちろん、保険料の内訳や特約ごとの追加費用など、お客さまが十分にご理解、ご納得いただいた上でご契約いただけるよう努めます。

## 4: 重要な情報のわかりやすい提供

※原則5に準ずる

当社は、お客さまが自動車保険を判断する上で重要な情報をお客さまの知識や経験、財産の状況を考慮した上でわかりやすく提供します。特に、補償範囲、免責金額、各種特約のメリット・デメリットについては、専門用語を避け、図やイラストなども活用しながら、丁寧に説明します。万一の事故の際に「こんなはずではなかった」とならないよう、必要な情報を過不足なくお伝えします。

## 5: お客さまにふさわしいサービスの提供

※原則6に準ずる

当社は、お客さま一人ひとりのニーズやライフプランを丁寧にヒアリングし、お客さまにふさわしい保険商品を提案します。

- ・ご家族構成： 運転される方の年齢や、免許の色、使用頻度などを考慮し、最適な補償範囲をご提案します。
- ・車の使用目的： 通勤・通学、レジャー、業務など、車の使用目的に合わせたプランをご提案します。
- ・ご予算： お客さまのご予算内で、最大限の安心が得られるよう、複数の選択肢をご提示します。

## 6: 従業員に対する適切な動機づけ

※原則7に準ずる

当社は、お客さま本位の業務運営を徹底するため、従業員に対する適切な動機づけを図ります。保険の販売件数だけでなく、お客さまへの貢献度や、お客さまからの信頼獲得といった定性的な評価を重視します。従業員が常にお客さまの視点に立って行動できるよう、専門知識の研修を定期的実施します。

このFD宣言は、すべてのお客さまに「安心」と「満足」をお届けするための羅針盤です。株式会社ファーレン埼玉は、この宣言に基づき、お客さまのカーライフパートナーとして、長期にわたりお客さまに寄り添い続けることをお約束します。

## 『お客様本位の業務運営』を実現するために、 以下3点を重点項目として 活動を公表してまいります。

### 重点項目1 ー 保険継続

現在の契約内容が現状に合っているか（運転者の範囲・年齢・使用など）他の保険会社と比較して保険料やサービスがより良いところがないかなど、余裕をもって検討・見直しができるよう務めていきます。また、早めの更新案内により更新漏れが無いよう務めて参ります。

◇2025年株式会社ファーレン埼玉 保険継続率	87%
2026年保険継続率 目標	95%

(四半期毎に継続率確認し公表)

### 重点項目2 ー 対面による新規保険及び 更新をデジタル手続き

手続きのデジタル化が進む中、当社は「人による温かみのある対話」をサービスの本質と位置づけ、契約更新時を『単なる手続き』ではなく『生活の変化を伺う大切な機会』と捉え、対面でのコミュニケーション機会を創出していきます。

◇2025年株式会社ファーレン埼玉 対面手続き率	集計中
2026年対面手続き率 目標	60%

(四半期毎に手続き率確認し公表)

### 重点項目3 ー お客様アンケート回収

お客様アンケートの回収率向上を通じて、顧客接点での課題把握と改善サイクルを強化し募集・情報提供・品質の向上を図ることを目的としています。より多くのお客様の声を収集することで、説明内容の分かりやすさや接客品質に対する評価を定量的に把握し、当社及び損害保険ジャパン株式会社の業務改善に活かすことが可能となります。

さらに結果を継続的に分析し、改善施策の効果検証につなげることで、顧客満足度の向上と品質向上の好循環を生み出すことを目指します。

◇2025年株式会社ファーレン埼玉アンケート回収率	1%
2026年アンケート回収率 目標	10%

(四半期毎に回収率確認し公表)