

【お客さま本位の業務運営方針（FD宣言）】

株式会社ピアは、お客さまに車の事なら何でもお任せいただける「富山県・石川県で一番親切なお店」を目指しております。

保険代理店業務においても、常にお客様の立場に立って物事を考え、お客さま本位で行動するように努めてまいります。

方針	取り組み	原則
お客さまの最善の利益の追求	当社は、お客さまが求めるニーズを的確に把握し、満足していただけるご提案、お手続き、事故対応を行います。また、お客さまの万が一に備え、事故・故障時の連絡先、営業時間などをわかりやすくご案内いたします。	2
利益相反の適切な管理	当社は、法令等を遵守し、お客さまの利益を不当に害することのないように適切な管理を実行いたします。	3
重要な情報の分かりやすい提供	当社は、お客さまに最適な商品をご選択いただけるよう、丁寧かつわかりやすい親切な説明を心掛けます。また、ご高齢のお客さまには、保険商品についての誤解が生じることのないよう、わかりやすくご説明いたします。	5
顧客にふさわしいサービスの提供	当社は、お客様が求めるニーズ、お客様が望むサービスを提供するため十分にヒアリングし、お客様に合ったサービスを提供してまいります。	6
「お客さま本位」の教育体制	当社は、お客さまの安全で安心なカーライフ実現の為、社員に対し教育や研修を継続的に実施いたします。	7

<お客さま本位の業務運営方針>

金融機関等が顧客本位の業務運営に努めることが重要であるとの認識のもと、「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択し、取組方針に、原則2～7に示されている内容毎に、実施する場合にはその対応方針を、実施しない場合はその理由や代替策を、わかりやすい表現で盛り込むとともに、これに対応した形で取組状況を明確に示す宣言のこと。

原則2～7は以下の通り。

（原則2）顧客の最善の利益の追求 （原則3）利益相反の適切な管理 （原則4）手数料の明確化 （原則5）重要な情報の分かりやすい提供 （原則6）顧客にふさわしいサービスの提供
（原則7）従業員に対する適切な動機付けの枠組み等

【方針定着度の評価指標（KPI）】

取組指標
アンケート総合満足度(自動車) 回答割合指数：10 (2024年度：アンケート総合満足度(自動車) 回答割合指数：9.3)