■ FD方針（お客さま本位の業務運営方針）

■ 方針１（顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等）

当社は、顧客本位の業務運営を実現するための明確な方針を策定・公表するとともに、その取組状況を定期的に公表します。また、この方針はより良い業務運営を実現するため進捗を管理するとともに、定期的に見直しを行います。

■ 方針２（お客さまの最善の利益の追求）

当社は、高度の専門性と職業倫理を保持し、お客さまに対して誠実かつ公正に業務運営を行います。また、お客さまのさらなる満足度向上を目指す為、日産自動車や取引保険会社から提供されるお客さまアンケート（お客さまからの評価や不満の声）に基づき品質管理を行い、業務運営の改善に繋げるPDCAサイクルを確立します。

■ 方針３（利益相反の適切な管理）

当社は、取引におけるお客さまとの利益相反の可能性を正確に把握し、お客さまの利益が不当に損なわれることのないように、「利益相反管理に関する基本方針」を定めこれに基づき業務運営し、適切に管理します。

■ 方針４（重要な情報のわかりやすい提供と、お客さまにふさわしいサービスの提供）

当社は、お客さまのニーズと意向を的確に把握し、タブレット等のデジタルツールを用い、保険商品・サービスに関する重要な情報を分かりやすくご説明するとともに、お客さまにふさわしい保険商品・サービスをご提案します。

■ 方針５（従業員に対する適切な動機づけの枠組み等）

当社はお客さまの最善の利益を追求し、公正な取扱い、利益相反の適切な管理等を促進するため、従業員研修や適切な動機づけの枠組み、ガバナンス体制を整備します。

■ KPI

１．お客様アンケート回答数（目標 1,500件、2025年度実績 1,305件）

お客さまの声を受け止め、更なる業務品質向上を図るため、お客さまアンケートにて、当社取組がお客さまの喜びにつながっているか検証を行ってまいります。

２．デジタル手続き率（目標 70%、2025年度実績 60.3%）

お客さまに分かりやすい説明と最適な提案を行うためには対面にてパソコンやタブレット等を用いたデジタルツールを利用した手続きが重要であると考えております。

3．定期的な保険勉強会の実施（目標 年1回、2025年度実績 年1回）

業務品質向上とお客さまに適切な情報提供の実現や、従業員の倫理意識向上のためのコンプライアンス研修を含め、定期的な研修を実施していきます。