

## お客様対応基本方針（FD宣言）

株式会社西口興産（以下「当社」）は経営理念に基づき、「お客様対応基本方針（FD宣言）」を制定いたしました。また、「地域の皆様にカーライフ全般にわたる情報の収集・分析を通じて最適なサービスをご提案することを目指して以下の方針を実践していきます。

### 1. お客様本位の業務運営

当社は事業開始以来、地域のお客様に寄り添い、お客様に合わせた商品内容を一緒に考え、お手伝いしてきました。今後も継続してサービスを提供し続けるため、あらゆる業務に置いてお客様本位で行動するよう努めてまいります。

### 2. お客様の声を汲み取る業務運営

当社はおお客様の要望に対して、誠実かつ迅速に対応するとともに、お客様からのご要望のお声を汲み取り、業務運営に努めてまいります。

### 3. 利益相反の適切な管理

当社は、代理店側の利益を優先することなく、お客様の利益を最優先とした募集活動を行います。

### 4. 必要な情報のわかりやすい提供

保険商品に関する重要事項（補償内容、免責事項等）について、専門用語を避け、わかりやすく説明します。

### 5. お客様にふさわしい保険提案

お客様の年齢、家族構成等を踏まえて、過不足のない保険設計を行います。

### 6. 業務品質向上のための体制整備

当社は法令順守を徹底するとともに定期的な研修を通じて知識・対応力の向上に努めます。

## KPI (重要指標)

当社の方針及びお客様本位の業務運営を定着させる指標といたしまして、以下の内容について取り組みます。

2024年度実績	
ペーパーレス手続き率	98.1%
口振ペーパーレス登録率	78.9%
代理店事故受付窓口割合	87.5%

令和7年6月1日

株式会社西口興産  
代表取締役社長 西口 雄大