

# お客さま本位の業務運営方針（FD方針）

日産プリンス福井販売株式会社

2026年6月

日産プリンス福井販売株式会社（以下当社）は、日産ブランドを担う販売会社として、お客さまからの信頼を最も重要な価値と考え、お客さま本位の業務運営を徹底するため、本方針を策定、公表いたします。

当社は、自動車販売およびこれに付随する全ての損害保険業務やサービスの提供にあたり、常にお客様の立場に立ち、最善の利益を追及してまいります。

## 方針1. お客さまの最善の利益の追求（原則2）

当社は、お客さまの使用目的、家族構成、走行環境、ライフスタイル等を十分に把握したうえで、お客さまにとって合理的かつ適切な商品・サービスを提案します。

販売目標や短期的な収益を優先することなく、お客さまにとって不要な保障や過剰なサービスの推奨は行いません。

## 方針2. 利益相反の適切な管理（原則3）

当社は、保険手数料や販売実績等の当社の利益が、お客さまの利益と相反することのないよう、利益相反の可能性を適切に把握・管理します。

特定の商品や保険会社に偏った提案を行うことなく、比較可能な情報を提供し、お客さまが自ら納得して選択できる環境を整えます。

## 方針3. 重要な情報の分かりやすい提供（原則5）

当社は、保険商品や付帯サービスに関する重要な情報（補償内容、保険料、免責事項、解約条件、更新時の留意点等）について、専門用語を避け、分かりやすく丁寧に説明します。

お客さまの理解度に応じて、書面やデジタルツール等を活用し、十分な説明を行います。

## 方針4. お客さまにふさわしいサービスの提供（原則6）

当社は、お客さまの知識、経験、年齢等を踏まえ、それぞれのお客さまにふさわしい商品・サービスを提供します。

特に、高齢のお客さまや保険の契約が初めてのお客さまに対しては、より丁寧な説明と確認を行います。

また、ご家族で他にお車を所有されている場合、ご契約をまとめると保険料が安くなったり、事故

にあった場合でも窓口が一つになるため安心していただけるプランのおすすめにも取り組んでまいります。

保険更新時には、補償内容の見直し提案を行い、継続的なフォローに努めます。

### 方針5. 従業員教育および適切な動機づけ（原則7）

当社は、本方針の趣旨を全従業員に周知し、定期的な研修・教育を通じて、お客さま本位の業務運営を実践できる人材育成に取り組めます。

従業員の評価においては、販売実績のみならず、説明の適切性やお客さま満足度を重視し、お客さま本位の行動が正当に評価される仕組みを構築します。

### 取組状況に関する指標（KPI）

当社は、本方針に基づく取組状況を定期的に確認し、必要に応じて改善を行います。

お客さまから寄せられたご意見・苦情を真摯に受け止め、業務品質の向上に活かすことで、より高いお客さま満足の実現を目指します。

本方針は、法令・社会環境の変化や業務実態を踏まえ、適宜見直しを行います。

※2025年度は対面。2026年度は対面+電話

KPI	2025年度実績	2026年度目標
WEB手続き (方針3)	46.9%	80.0%

<WEB手続きすることでお客さまの意向と内容の理解を確実にするため>

KPI	2025年度実績	2026年度目標
早期更改 (方針4)	74.8%	80.0%

<早めにご検討いただく事で納得した内容にでき、また証券を早くお届けする事で安心していただけるため>

KPI	2025年度実績	2026年度目標
アンケート回収 (方針1) (方針2)	4.5%	8.0%

<お客さまの声を聞くことで業務品質をあげるため>

●当社では月例保険会議にて最新情報の共有をしています。また継続的なコンプライアンス研修を行い従業員教育を徹底しています（方針5）

※(原則)は下記URLでご確認ください 「顧客本位の業務運営に関する原則」(改訂版)(金融庁)

<https://www.fsa.go.jp/news/r6/20240926/02.pdf>