

# お客さま本位の業務運営方針（FD宣言）

茨城三菱自動車販売株式会社は、すべてのお客さまに対して、代理店として受け取る代理店手数料ではなく、徹底したお客さま視点に基づき、ご要望に沿った商品をご提案する事でお客さま本位の業務運営を実現するとともに、企業としての社会的責任を果たしていきます。

（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）

## FD宣言KPI

KPI項目	目標値	説明文
らくらく手続き（ペーパーレス） 実施率  2023年 95.4% 2024年 93.7% 2025年 84.5%	95%以上	内容がわかりやすく、また意向把握・重要事項説明・特約の説明漏れが無いことためお客さまのご要望に沿った保険内容と品質をご提供できる【らくらく手続き】を推進します。  （原則5：重要な情報のわかりやすい提供）
Web証券比率  2023年 16.7% 2024年 17.2% 2025年 36.9%	80%以上	WEB証券はペーパーレス・物流レスのため、お客さまと共にSDGs活動として80%以上を目標に取り組みます。  （原則6：顧客にふさわしいサービスの提供）
レンタカー特約付帯率  2023年 79.6% 2024年 79.8% 2025年 83.5%	90%以上	事故や故障の際にレンタカーをすぐに手配出来るため、お客さまのカーライフに安心をご提供出来るレンタカー特約の付帯率90%以上に取り組みます  （原則6：顧客にふさわしいサービスの提供）
DAP（ドライブエージェントパーソナル）特約付帯率  2023年 16.7% 2024年 12.6% 2025年 17.5%	20%以上	事故の際のサポートを万全にするため、リアルタイムで事故連絡、映像も自動で記録・送信出来るDAPを推奨し、20%以上を目標に取り組みます  （原則6：顧客にふさわしいサービスの提供）

公表・見直し（原則1：顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等）

本方針は当社ホームページにて公開し、業績評価とお客さまのご意見を踏まえ、見直しを実施致します

2026年4月16日

茨城三菱自動車販売株式会社