

FD宣言(お客様本位の業務運営方針)

有限会社カトーは、車のことは何でも相談できる、地域の一番店を目指しています。
自動車代理店業務においても、お客様の利益を最優先に考え、以下の方針に基づいて業務を運営します。

方針1 お客様にとっての最適なお提案をします

お客様を取り巻くリスクを十分に把握しお客様のご意向を正確に把握した上で、最適かつご満足いただけるご提案・お手続きを行います。

ご加入いただいた後も、お客様のカーライフに合わせたアフターフォローを行います。
ご提案の際には、お客様に正しくご理解いただけるように重要事項説明書やパンフレット等を用いて、丁寧かつ分かりやすい説明をこころがけます。

方針2 お客様の声を真摯に受け止め、業務品質向上に努めます

お客様からいただく「声」を業務運営における最も重要な指針と定め業務品質の向上を図ります。
ご不満やご意見をいただいた際には真摯に受け止め、分析して次の行動につなげます。

方針3 募集人の教育に努めます

教育研修計画に基づき教育・研修を実施することで、募集人全員の知識やスキルの向上を図るとともに、法令順守を徹底します。

方針4 組織体制の強化に努めます

お客様情報を社内で正確に共有することで、募集人個人による属人的な対応ではなく、組織としてお客様をお守りできる体制を構築します。

KPI(宣言の定着を図る為の指標)

有限会社カトーはお客様本位の業務運営方針を実行していくために以下の指標を実行してまいります。

社員研修の実施

2024年度実績

- ・2024年6月6日 わかりやすいご提案方法をテーマに研修を行いました。
- ・2024年11月28日 1月改定内容について研修を行いました。
- ・2024年12月4日 コンプライアンス研修を行いました。

・お客様アンケートの共有および分析会議の実施(アンケート回収率目標:25%)

2024年度アンケート回収率: