

## お客様本位の損害保険業務に関する運営方針

### ◆企業基本理念

- ・我社は常に奉仕の精神をもってユーザーと接し、最も愛されるディーラーたること。
- ・我社は同志結集による会社である、会社の繁栄と従業員個人との幸福とが常に一致した経営を行い明るい会社、楽しい家庭の建設へと進むこと。

### ◆顧客本位の業務運営

方針1：お客様に満足いただける商品とサービスを提供します（原則2・原則6）

弊社は、お客様の最善の利益を第一に考え、お客様が最高のカーライフを過ごせるよう、お客様のリスク・ニーズを的確に把握し、お客さまにマッチした保険提案を行います。

<取組内容>

- ・丁寧な保険募集体制を目的とした満期契約の早期ご案内

方針2：お客様の利益が不当に害されないよう適切に管理します（原則3）

弊社は、お客様第一主義を徹底し、お客様との利益相反のおそれのある取引について、お客様の利益が不当に害されることのないよう、適切に管理する体制を構築していきます。

<取組内容>

- ・定期的なコンプライアンス研修の実施

方針3：お客様に保険商品をわかりやすく説明します（原則5）

弊社は、お客様お一人おひとりに適した商品やサービスをお客様の状況や目的等を総合的に勘案し最適な商品・サービスをお客様自身が選択いただけるようわかりやすい説明をご提供いたします。また、タブレット端末を使用したペーパーレス手続きを効果的に活用することでわかりやすくご説明いたします。

<取組内容>

- ・丁寧な保険募集体制を目的とした満期契約の早期ご案内

方針4：お客様のご意向を正確に把握・確認し、それに応える商品・サービスをご提供します（原則2・原則6）

弊社は、お客様の立場に立ち、期待を上回る「安全」「安心」をご提供しご満足いただけるよう全力を尽くします。「安心」できる契約の適切な管理とお客様の状況に応じた最適なご提案・アフターフォローを行ってまいります。また、「お客様の声」を真摯に受け止め、誠実、迅速かつ適切に対応するとともに、社内で課題を共有し、業務品質の向上に生かしてまいります。

<取組内容>

- ・お客さまアンケートでいただいたご意見・ご要望・お褒めの言葉の社内共有

方針5：従業員の継続的な教育体制、適切な動機付けを行い、業務品質の向上に努めます（原則7）

弊社は、業務運営方針を正しく理解し行動できるよう従業員に対する教育や社内研修を継続的に実施していきます。加えて、ガバナンス体制の構築にも努めてまいります。

<取組内容>

- ・事故対応力向上研修の受講

◆「お客さま本位の業務運営」のための KPI（重要業績評価指標）

【自動車保険継続率】方針2・5

目標			100%
継続件数	満期件数	継続率	
合計	446	459	97.2%

算出期間2024年4月～2025年3月

【自動車保険早期更改率】方針1・3・4

目標			75%
早期更改件数	満期件数	継続率	
合計	408	531	76.8%

算出期間2024年4月～2025年3月