

お客様本位の業務運営方針

掲載・更新年月2025年4月1日

はじめに

弊社では、あらゆる行動の指針に「クルマを介してお客様のお役に立つ」を据え、社是である「信」を柱にお客様の満足度100%を目指し、日々最良の商品・サービスの提供に努めています。そのためには、社業の一環である保険業務においても、お客様本位での取り組みが重要と考えます。そこで、以下の4つの方針とそれに基づく具体的な取り組みを公表いたします。

【方針1】 お客様の最善の利益の追求 （原則2）

当社は、経営理念に基づきお客様のよりよいカーライフをサポートするプロフェッショナルとして、多様化するご要望にお応えし、お客様やそのご家族をお守りする最善の保険商品の設計・サービスを提供します。

〈具体的取組〉

- 1.弊社は、お客様のニーズに沿った商品やサービスのご提案や適切なアドバイスを通じて、お客様の豊かなカーライフと安心安全をサポートしてまいります。
- 2.ナビゲーションシステムによるペーパーレス手続きを効果的に活用することで、全てのお客様のご意向をきちんと把握いたします。
- 3.お客様の幅広いニーズにお応えできるよう、保険販売のプロフェッショナルとして社員一人一人が研修等を通じて知識向上のための研鑽に励みます。

【方針2】 重要な情報のわかりやすい提供 （原則5）

保険商品内容をわかりやすくご説明し、特に重要な情報は丁寧にご提示し、ご納得いただけるようフォローを致します。保険特有の専門用語等で難解に感じる事や、保険に対する不安を払拭できるよう努めてまいります。

〈具体的取組〉

- 1.パンフレット、チラシ、重要事項説明書、動画等を用いて、お客様が理解されているかを確認しながら説明を行います。
- 2.全てのお客様のご意向をきちんと把握いたします。
また、なるべく平易な言葉で分かり易くご説明し、お客様に安心して保険を任せていただけるよう努めます。
- 3.お客様の意見や要望を収集し、情報提供方法を継続的に改善していきます。

【方針3】 お客様にふさわしいサービスの提供 （原則6）

お客様の環境を理解し、お客様のリスクに合った適切な商品・サービスを提供します。

〈具体的取組〉

- 1.お客様へ余計な手間をかけず、ストレスなく保険手続きが行えるよう心がけます。
そのために、不備のない事務処理を心がけるとともに、多様な手続き・決済手段のご案内を致します。
ペーパーレス手続き・キャッシュレス決済を基本とし、お客様のお手続きの手間を極小化します。
- 2.お客様の経験、知識などを把握し、お客様に合った情報提供を行い最適な提案をいたします。
- 3.事故の発生時にはお客様に寄り添い、迅速な対応で解決までサポートします。

【方針4】利益相反の適切な管理（原則3）

当社は保険代理店として、委託保険会社の保険商品販売を行い、その対価として当該商品を提供する保険会社から代理店手数料を受領しています。

保険商品販売にあたっては、お客様の利益を第一と考え、それを阻害する取引を排除してまいります。

〈具体的取組〉

- 1.「保険商品に関する販売方針」を定め、必ず最初にお客様に提示し内容をご説明いたします。
推奨保険会社の選定は、取扱件数が多く同時に事務取扱いに精通していることなど、お客様に適切なサービスをご提供できる点を最重点に考えその商品を主に取り扱ってまいります。
- 2.お客様と保険会社の仲介を担う立場であることを十分に理解し、真摯に保険代理店業務に取り組んでまいります。

【方針5】社員に対する適切な動機づけの枠組み等（原則7）

社員一人一人が経営方針、社是・経営理念を理解し、商品研修はもちろんのこと周辺知識の習得や社内研修、資格取得等の教育研修を行い、お客さま本位の業務運営に適切に取り組むよう、動機づけを行います。

〈具体的取組〉

- 1.月に一度、コンプライアンス研修及び商品研修などを行い自己研鑽に努めます。
- 2.積極的に資格取得を推進します。
- 3.ガバナンスの強化と、社内への浸透を徹底します。

- お客様第一の業務運営の定着度合いを客観的に評価できる評価指標（KPI）

品質指標

- アンケート回収件数 50件以上
- アンケート満足度 90点以上
- 口振ペーパーレス率 70%以上
- 代理店事故対応力認定 2名以上
- 商品研修、コンプラ研修 毎月開催

【2024年度】

- アンケート回収件数 22件
- アンケート満足度 83点
- 口振ペーパーレス率 64.6%
- 代理店事故対応力認定 0名
- 商品研修、コンプラ研修 6回／年（隔月開催）