

## お客様本位の保険業務運営方針

当社は、以下「会社理念」及び「取組施策」のもと、お客さま視点に基づく「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すべく、本方針を定めます。

### <会社理念>

- お客さま本位の精神で地域とともに生きよう
- 誇りと喜びを持って行動しよう
- 自動車の販売を通じて豊かな生活に貢献しよう

### <取組施策>

#### お客さま対応の基本方針

■保険商品等の販売に際し、保険業法・金融商品の販売等に関する法律・消費者契約法およびその他の各種法令等を遵守するために全店舗に1名保険推進委員を選任し統括責任者とともに適正な保険商品の販売・管理に努めます。

#### お客様の最善の利益の追求

- お客様のニーズを的確に捉え質の高いサービスを提供することを通じお客様の満足度を向上させていきます。
- お客様アンケートにて「お客さまの声」を広く集め分析し一人一人が誠実に対応するとともに業務品質向上に生かしていきます。

#### 重要な情報のわかりやすい提供

- お客さまにご提案する商品やサービスの説明に際しては、お客さまの特性、知識、経験、ご加入目的等を総合的に勘案し最適な商品・サービスを選択いただけるようお客さまに重要な情報をわかりやすく丁寧に説明していきます。
- お客様が余裕をもって継続手続きのスケジュール調整ができるよう満期の2か月前からご案内するとともに、オンライン画面を利用した手続きを使用してより丁寧にわかりやすく補償内容を説明致します。

#### お客様にふさわしいサービスの提供

- お客様を取りまくリスクの把握と分析を行い、お客様の意向や状況にマッチした適切な商品やサービスを提供していきます。また、ご契約後も契約の適切な管理とアフターフォローを行っていきます。
- 申込時に携帯電話番号を入力いただくことで、万が一の保険事故時や広域災害時に素早く保険金請求のご案内ができるように努めます。

#### 従業員に対する適切な動機付けの枠組み等

- 当該業務運営方針の徹底に向けて従業員に対する教育や研修を継続的に実施していきます。また、併せてコンプライアンス体制の構築にも努めます。
- 保険推奨販売方針を開示し、店舗スタッフと損害保険会社との連携を密にとり、保険商品知識の習得に向けた教育・研修および基盤となるコンプライアンス研修、業務運営に関する点検を定期的に行ってまいります。