

## 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>

- お客様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ただきます。
- 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

- お客様を取りまくり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。

## 【 お客様本位の業務運営方針 KPI 】

### 1. タブレット・WEB 手続きの実施率 80%以上

お客様にとって最適な保険提案を行うため、分かりやすい説明や説明漏れを防ぐため

タブレット・WEB 手続きを行ってまいります。

### 2. 満期時のご継続率 95%以上

お客様のニーズに沿った保険提案や、事故・故障時の対応、アフターフォローをしっかりと

行うことで、お客様が安心して保険を更新していただけるよう努めてまいります。

### 3. ご継続手続きの早期実施率 75%以上

ご継続の際に、満期月の 2 か月前からご継続手続きのご案内を行い、丁寧な説明を

行いながら内容を十分に検討していただいたうえで、早期更改手続きをすすめてまいります。

### 4. 代車特約付帯率 80%以上

お客様の大切なお車が万が一の際、万全の補償が受けられ、安心いただけるよう積極的に

代車特約付帯をすすめてまいります。

## 【 KPI 実績 2024 年 3 月末時点 】

項目	目標	実績
1.タブレット・WEB手続きの実施率	80%以上	76.9%
2.満期時のご継続率	95%以上	92.1%
3.ご継続手続きの早期実施率	75%以上	70.2%
4.代車特約付帯率	80%以上	60.7%