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、損害保険業務において「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。
なお、本方針は、金融庁の定める「顧客本位の業務運営に関する原則※以下原則」に則り、策定しております。

＜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 ※原則１に準ずる

■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。
〔具体的行動〕本宣言を会社ホームページへ公表、および年に２回の見直し

お客様の最善の利益の追求 ※原則２に準ずる

■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。
また、ディーラー代理店として、万が一の事故に備え、不便のないカーライフ生活を支援するために、代車特約のご案内に努めます。
〔具体的行動〕保険提案時の代車特約のご案内　お車にあった代車日額の設定
〔K　　P　　I〕代車特約付帯率 80%以上（実績：76.7%）※以下実績は 2026 年９月末実績

利益相反の適切な管理 ※原則３に準ずる

■当社は取引保険会社のうち、「推奨販売方針」に沿った保険販売の実施、もしくはお客さまから要望のあった保険会社や保険商品をご案内します。
〔具体的行動〕新規保険提案時に、推奨販売方針のご案内と、お客様への意向確認
〔K　　P　　I〕新規ご提案の対応履歴確認書 100%（実績：100%）

重要な情報のわかりやすい提供 ※原則５に準ずる

■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ご説明していきます。

〔具体的行動〕自動車保険の手続き時には、各項目の確認ができるペーパーレス手続きを実施

〔K　P　I〕タブレット・WEB 手続き実施率 80%以上（実績：87.3%）

お客様にふさわしいサービスの提供 ※原則６に準ずる

■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。

〔具体的行動〕最低、年に１回以上の確認を行い、情報提供（新商品や新サービス）を実施

〔K　P　I〕満期時の継続率 95%以上（実績：89.9%）

従業員に対する適切な動機付けの枠組み等 ※原則７に準ずる

■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、定期的に行っていきます。

〔具体的行動〕従業員教育

〔K　P　I〕各種研修の実施：月に１回以上（実績：月に１回以上実施）

なお、原則４については、投資性商品や特定保険を取り扱わないため、当社のお客様本位の保険業務運営方針では、策定をしておりません。

【ＫＰＩ実績　2026 年９月末時点　】

項目	目標	実績
代車特約付帯率	80%以上	76.7%
新規ご提案時の対応履歴確認書	100%	100%
タブレット・WEB 手続き実施率	85%以上	87.3%
満期時の継続率	92%以上	89.9%
各種研修の実施	毎月１回以上	毎月１回以上