

お客さま本位の業務運営方針

当社は、お客さまの期待を超える満足の実現に向け、質の高いサービスを提供し、クルマを通して夢を創り続ける企業を目指します。当社の企業活動の1つである損害保険代理店業において、「お客さま本位の業務運営方針」を策定・公表し、その実現に向けて取り組んでまいります。

顧客本位の業務運営に関する7つの原則：1

【方針1】お客さまの最善の利益の追求

顧客本位の業務運営に関する7つの原則：2

当社は、お客さまのニーズを的確にとらえ、質の高いサービスを提供することを通じ、お客さま満足度を向上させていきます。また、「お客さまの声」は謙虚な姿勢と素直なココロを持って、業務品質向上に活かしてまいります。

<具体的な取組み>

集約した「お客さまの声」は、店長会議や拠点での勉強会等で共有し、再発防止等に取り組、品質の向上に努めます。

【方針2】利益相反の適切な管理

顧客本位の業務運営に関する7つの原則：3

当社は、お客さまの利益を不当に害する恐れのある取引を適切に把握・管理するための体制を整備し、維持・改善に努めて参ります。

<具体的な取組み>

お客さまのニーズに反した商品を不当に優先して販売すること等、利益が相反することが無いよう、謙虚な姿勢と素直なココロをもって、当社推奨販売ルール、適正募集方法、コンプライアンスの徹底等に努めます。

【方針3】重要な情報のわかりやすい提供

顧客本位の業務運営に関する7つの原則：5

当社は、お客さまのニーズを的確にとらえたうえで、ご提案する商品およびサービスをわかりやすく説明します。

<具体的な取組み>

『専門用語をわかりやすく説明する』など、お客さまに正しくご理解していただくために重要な情報は特に強調するなどの工夫を行ってまいります。また、お客さまの契約お手続き後のフォローなど、よりきめ細やかな対応を行います。

【方針4】お客さまにふさわしいサービスの提供

顧客本位の業務運営に関する7つの原則：6

当社は、お客さまとの信頼関係を構築し、お車の使用状況やお客さまの情報を把握したうえで、最適な商品・サービスを提供します。

<具体的な取組み>

提案する保険契約の内容をわかりやすく説明しながら、把握したお客さまのご意向に合致した適切な保険販売を行います。また、お客さまとの「つながり」（対面）を大切に、多種多様な方法で最適な商品・サービスを提供します。

【方針5】従業員に対する適切な動機づけ

顧客本位の業務運営に関する7つの原則：7

当社は、お客さまに最適な自動車保険を提供するために、社内の会議・研修等により、社員ひとりひとりが強いプロ意識と知識を持つ人材育成に努めます。

<具体的な取組み>

商品・業務知識やお客さま対応、コンプライアンスに対する意識の醸成など、社員ひとりひとりが常に向上心を持ち、年間を通して継続的に教育・研修を実施することで、正しい知識の習得に努めます。

※原則：4「手数料等の明確化」については、当社の取引形態および商品の特性に鑑み、方針の対象としておりません。

お客さま本位の業務運営方針 指標

お客さま本位の業務運営方針の取組み状況を示す指標として、以下の3点をKPI（Key Performance Indicator）として設定します。

自動車保険 登録付保率

自動車保険付保率は、当社の提供するサービスに対して、お客さまに一定の評価・信頼をいただいたことの成果を総合的に示す指標ととらえており、当面、付保率30%を目標に取り組んでおります。

自動車保険 登録付保率 **23.0%**（2025年12月末時点）

自動車保険 新規件数

当社にてお車をご購入、車検、点検を実施いただいたお客さまに対して、自動車保険の点検を実施しております。あわせて当社がおすすめする自動車保険の加入方法などを提案させていただき、ご納得いただきましたお客さまには当社の自動車保険にご加入いただいております。営業スタッフ一人当たり1件/月を目標に取り組んでまいります。

自動車保険 新規件数 営業スタッフ一人あたり **0.4件**（2025年12月末時点）

自動車保険 早期継続

お客さまに安心してお車に乗り続けていただくために、次の保険期間が始まる前に新しい自動車保険証券をお届けします。早期（28日前）更改80%を目標に取り組んで参ります。

早期継続率 **63.0%**（2025年12月末時点）