

## お客さま対応基本方針

当社は、自動車の販売・修理・保険を通じてお客様のカーライフをトータルでサポートする企業として、保険代理店業務においても、お客様一人ひとりの最善の利益を追求し、信頼され、選ばれる存在であり続けることを目指します。当社は、金融庁が定める「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択し、その定着・浸透に努めます。

	取組方針	具体的な取組み	KPI
1	【原則1】顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等 お客様のカーライフにおける安心と安全を最優先に考えた業務運営を実現し、企業としての社会的責任を果たします。	・本方針を策定し、ウェブサイト等を通じて公表するとともに、定期的にその状況を確認・見直し、公表します。	
2	【原則2】顧客の最善の利益の追求 お客様のカーライフにおけるニーズ(車両購入、メンテナンス、事故対応、保険加入等)を的確に把握し、質の高いサービスを提供することで、お客様満足度の向上に努めます。	・更なるサービス向上のため、お客様アンケートを収集します。 ・収集したアンケートは社内会議で定期的に分析を行い、改善策を協議、実行します。	・アンケート回答件数
3	【原則3】利益相反の適切な管理 お客様の利益が不当に害されることのないよう、利益相反のおそれのある取引を適切に管理する体制を整備し、お客様の利益を最優先とした商品選定・提案を行います。	・お客様に不利益が生じないように、社内コンプライアンス研修を実施確認します。研修の実施記録を残し、欠席者に対しては補講するなど、社員全員の受講を徹底することで社内への浸透を図ります。	・社内研修開催数
4	【原則4】手数料等の明確化 保険商品の内容、仕組み、お客様にお支払いいただく保険料、およびその内訳(代理店手数料等)について、お客様が理解できるよう分かりやすく説明します。	・投資性商品である変額保険等については、市場リスクやお客様にご負担いただく費用等に関する情報をお客さまへ提供します。	・アンケート回答件数 ・対応記録の保管
5	【原則5】重要な情報の分かりやすい提供 お客様に分かりやすい表現を用い、お客様が真にご理解いただいたかを確認するように努めます。	・保険をご提案する際には、「重要事項説明書」や「意向把握確認シート」を活用するとともに、自動車保険、火災保険の更新手続きにおいてPC・タブレット等ナビゲーションシステムを活用し、お客様のご意向に沿った丁寧でわかりやすい説明を心がけます。	・PL手続き率
6	【原則6】顧客にふさわしいサービスの提供 お客様のカーライフにおける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自動車保険商品やサービスを提供します。契約後も、契約の適切な管理と、事故対応を含むアフターフォローを行います。	・お客様が事故に遭われた際には、保険会社と連携して当社が中心となってお客様に寄り添った対応を心がけます。初動対応については、事故発生時に迅速に事故連絡をいただくための連絡方法をご案内するとともに、初動対応を標準化し、初動対応のアドバイスなど丁寧な対応に取り組み、お客様の安心につなげます。	・アンケート回答件数 ・事故受付割合
7	【原則7】従業員に対する適切な動機づけの枠組み 全従業員がお客様のカーライフの安心・安全をサポートすることを最大の喜びとする企業文化を醸成するため、保険に関する継続的な研修制度を整備し、専門知識の向上を図ります。	・役職員全員が、お客様にとって優位性のある商品を販売するため、業界最高の資格取得を目指します。 ・周辺知識習得を盛り込んだ社内教育体制を構築します。	・プランナー取得者数 ・社内研修開催数

### お客さま対応基本方針 取組状況・KPIの推移

KPI項目	(単位)	2025年度目標	2024年度
お客さまアンケート回答件数	件	50	—
社内研修実施回数	%	12	12
PL手続き率	%	85	82.7
プランナー取得者数	名	2	2
対応記録保管率	%	100	100
事故受付割合	%	100	100