

## お客様本位の業務運営に関する方針

当社は、「お客様本位の業務運営」を策定、公表すると共に、本方針に基づいた保険募集を実践してまいります。

### 1. 「お客様本位の業務運営」のための行動を徹底いたします 《原則番号7》

- ・当社は、勧誘方針や各種関係法令に基づき、お客様の立場にたって商品とサービスを提供いたします。
- ・お客様への提案力向上の為、社内研修を通じ、適切な保険商品を確実に提供していくよう努めます。

### 2. 社員一人ひとりが「お客様第一」の価値観をもって行動します 《原則番号2》

- ・当社は、お客様に満足いただける良質な商品とサービスによる最善の利益提供に努め、保険商品を分かりやすく説明いたします。

### 3. お客様のご意向に沿った適切な商品とサービスを提供いたします 《原則番号6》

- ・保険加入状況や加入目的を勘案し適切にニーズを把握することで、お客様のライフスタイルに合わせた最適な商品とサービスを提供いたします。

### 4. お客様にとって最適な情報提供を行います 《原則番号5》

- ・お客様の安心なカーライフにつながる補償を積極的に提案いたします。
- ・お客様にとって分かりやすい表現で親切・丁寧な説明を行います。

### 5. お客様に寄り添った事故対応・事故解決のサポートを行います 《原則番号6》

- ・事故解決に寄与する補償やテレマティクス機能を活用した特約などをご提案し、お客様へ安心と安全をご提供いたします。
- ・事故発生時の初期対応、保険金の請求サポートに努め、お客様へ安心をお届けします。

### 6. お客様の声を業務運営の改善と向上に活かします 《原則番号2》

- ・お客様の声に耳を傾け、迅速・適切に対応いたします。また、お客様の声を業務運営の改善に活かします。

### 7. お客様の利益を害さない対応を行います 《原則番号3》

- ・取引におけるお客様との利益相反の可能性について正確に把握し、お客様の利益が不当に害されることが無いよう適切に対応します。

上記方針の取り組み状況を以下の KPI※を参考に年度ごとに確認、必要に応じて見直しを行い、社内での方針の浸透を図ります。

※KPI:「Key Performance Indicator」の略称で「企業目標に対する進捗度を定量的に評価するための指標」のことを指します

#### ○自動車保険継続率

満期到来後に再び弊社にてご契約いただいたということで、お客様の満足度を表す指標として 98%を目標に取り組んでまいります。

##### 過去の実績

2024年度：96.9%

2023年度：97.8%

2022年度：97.7%

#### ○ペーパーレス手続き率

対面によるオンライン画面での補償内容の確認と、お客様への分かりやすい説明が可能であるペーパーレス手続き率 70%を目標に取り組んでまいります。

##### 過去の実績

2024年度：66.9%

2023年度：66.0%

2022年度：67.8%

2026年2月改訂  
ネットヨタ西日本株式会社