

# 保険業務におけるお客様本位の業務運営方針

当社は、社是である「お客様の喜びは私達の喜び」の実現に向け、保険を通してすべてのお客さまに「安心のカーライフ」をお届けし、社会に貢献することを目指して、以下、「お客様本位の業務運営方針」を制定いたします。

## 方針1 お客様の最善の利益の追求

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」を集約し、定期的に全社で共有を図ります。お客さまからいただいた声を真摯に受け止め、誠実、迅速かつ適切に対応するとともに、業務品質向上に活かしていきます。

## 方針2 利益相反の適切な管理

当社は、お客さまと利益相反のおそれのある取引について、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、適切に管理する態勢を構築していきます。

## 方針3 お客さまに対する分かりやすい情報提供

当社は、お客さまの状況（知識・経験等）、保険の加入目的等を総合的に勘案し、最適な商品・サービスをご選択いただけるよう、お客さまに重要な情報を分かりやすく、丁寧にご説明していきます。また、社内での商品研修を随時行うことで、全店にて均一のサービスをお客さまにご提供できるよう努めていきます。

## 方針4 お客さまにご満足いただけるサービスの提供

当社は、お客さまを取り巻くリスクの把握と分析を行い、お客さまの意向や状況に適した商品やサービスを提供していきます。お客さまの声を積極的に活用して取組みを行っていきます。

## 方針5 従業員に対する適切な動機付けの仕組み

当社は、当該、業務運営方針の徹底に向けて、社内に研修制度を設けて従業員に対する教育を継続的に実施していきます。また、併せてガバナンス体制の構築にも努めていきます。