# お客様本位の業務運営方針

当社は「お客さまに快適で安全なカーライフを送っていただくために、万全なサービスを提供できる環境を維持・向上する」という理念の実現に向け、「損害保険業務」において、役職員全員で「お客様本位の業務運営方針」を検討し、定めましたのでこれを開示いたします。

当社は金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則１～７」を採択した事業者であることを皆様にお知らせするとともに、その**原則１**に則り【お客様本位の業務運営方針】を公表いたします。

**原則２**　顧客の最善の利益の追求

当社は、お客様ニーズを的確に捉え、お客様満足度向上のために最適なサービスを検討し提供をしていきます。

〈具体的な取り組み〉

お客さまご意向の把握・確認を適切に行い、最適な保険提案を行います

**原則３**　利益相反の適切な管理

当社は、お客様の利益が不当に害されることのないように適切に管理する体制を構築していきます。

〈具体的な取り組み〉

顧客管理情報システムへ顧客属性情報・商談内容を入力し、定期的に検証を行います

**原則５**　重要な情報の分かりやすい提供

当社は、お客様に最適な商品・サービスを選択していただけるよう、お客様の目線に立ち、分かりやすい言葉を選択し、お客様の理解が深まるよう丁寧に説明いたします。

〈具体的な取り組み〉

対面によるお客様対応を重視することにより情報の提供、特にお客様の資産をお守りできるアドバイスを行います

**原則６**　顧客にふさわしいサービスの提供

当社は、お客様の置かれている環境やリスク等の把握に努め、お客様のご意向や状況に適した商品・サービスの提供をしていきます。

〈具体的な取り組み〉

お客様の現状などを日々のお客様対応の中で把握をし、常にお客様の現状に合った保険の提案を行っていきます

**原則７**　従業員に対する適切な動機付けの枠組み

当社は、「お客様本位の業務運営方針」の徹底に向け、全役職員に対して教育や研修を継続的に実施し、一企業として成長しつづけることを目指し、日々の業務に取り組んでいきます。

〈具体的な取り組み〉

年間スケジュールに基づく研修はもちろん、直近で起こった問題点などを朝礼等で共有し、お客様本位の業務運営の意識づけをして行きます

２０２５年１１月１４日策定