お客様本位の業務運営方針

当社の目指す姿

当社は、お客様の期待を超える満足に実現に向け、質の高いサービス提供を通じて、すべてのお客様に『安全安心のカーライフ』をお届けすることにより
地域社会から期待される企業を目指します。

『お客様本位の業務運営』の策定と公表

上記の『当社の目指す姿』の実現に向けた具体的行動方針として『お客様本位の業務運営方針』５つを策定していきます。
この5つの方針を実践し、その取組みを『見える化』してホームページ内でお客様に公表してまいります。
また、よりよい業務運営を実現していくために5つの方針は定期的に見直すものと致します。

方針1.お客様にご満足いただける商品とサービスを提供します
当社はお客様本位を最優先に考え、質の高いサービスを提供する事を通じ、お客様の満足度を向上させていきます。
継続手続きはご安心いただけるよう継続満了日1週間前までにお手元に継続証券をお届けする、もしくはWEB確認ができる状態を目指します。
また、誠実・公正な対応のもと良質な商品とサービスの提供に努めます。
(顧客本位の業務運営に関する原則2)

方針2.利益相反の適切な管理
当社は、お客様との利益相反のおそれのある取引について、お客様の利益が不当に害されることがないように、適切に管理する体制を構築していきます。
(顧客本位の業務運営に関する原則3)

方針3.お客様に対する分かりやすい情報提供と業務品質を向上させるためガバナンス体制を整え、従業員教育を徹底します
当社はお客様に安心安全をご提供し続ける為に、保険加入目的を総合的に勘案し、最適な商品・サービスをご選択頂けるよう、
お客様にわかりやすく、丁寧に説明していきます。また保険の商品研修、ロールプレイング研修やコンプライアンス研修等を行うことで
全店均一のサービスをお客さまにご提供できるよう努めて参ります。
(顧客本位の業務運営に関する原則5)

方針4.お客様にご満足いただけるサービスの提供
当社は、お客様の取り巻くリスクの把握と分析を行い、お客様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。
タブレット端末などを使用したペーパーレス手続きにてご加入の判断をしていただくための需要な情報をわかりやすく提供します。
ご契約後も毎年のご契約内容の確認を含め、契約の適切な管理とお客様の状況に応じたアフターフォローを行っていきます。
(顧客本位の業務運営に関する原則6)

方針5.従業員に対する適切な動機付けの枠組み
当社は、本業務運営方針の徹底に向けて、社内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参ります。
(顧客本位の業務運営に関する原則7)

「お客さま本位の業務運営に関する方針」（方針1～5）を実現するために、
以下を重点項目として活動し、公表してまいります。

1.自動車保険の新規件数

当社にてお車をご購入、車検、点検を実施頂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。
当社がお勧めする自動車保険の加入方法などを提案させて頂き、ご納得頂きましたお客さまには当社の自動車保険にご加入頂いております。
営業スタッフ一人当たり 2件／月を目標に取り組んで参ります。

2026年3月末現在
新規件数1.54件／営業スタッフあたり／月

2.自動車保険の継続率

継続率とは自動車保険の契約満了日に引き続きご継続いただいた割合です。他社に移ることなく継続いただくということは、
私たちの仕事に対する満足度の表れであると考えております。お客さまに長きにわたりご継続いただけるよう、ご納得・ご満足される
ご提案とアフターフォローを実践してまいります。継続率 98%を目標に取り組んでまいります。

2026年3月末現在

自動車保険継続率	**96.5%**	**2026年度末計画**	**98%**
1か月前早期更改率	**85.6%**	**2026年度末計画**	**90%**

3.タブレット（ペーパーレス）手続き率

当社は原則、対面による保険募集が一番お客さまに理解していただきやすく、またタブレットを用いて補償内容を視覚的にわかりやすくお伝えすることで、
よりお客さまの理解が深まるものと考えています。また、申込書等のペーパーレス化の取組みにより、個人情報の紛失リスクも排除できます。
タブレット（ペーパーレス）手続き率90%を目標に取り組んで参ります

2026年3月末現在
対面募集によるタブレット（ペーパーレス）

タブレット手続き率	**86.3%**	**2026年度末計画**	**90%**