

保険業務におけるお客様本位の業務運営方針

株式会社長野ダイハツモータース

令和6年10月1日策定

株式会社長野ダイハツモータース(以下、「弊社」とします。)は、お客様本位の取り組みを一層推進するため金融庁が策定した「顧客本位の業務運営に関する原則」を踏まえ、保険商品の販売にあたり「お客様本位の業務運営に関する方針」を策定いたしました。

弊社は、「お客様の満足 我らの繁栄」という経営理念に則り、保険商品販売においても「お客様に安心・安全で快適なカーライフ」をご提供できるようお客様一人ひとりに寄り添ったお客様本位の業務運営を推進してまいります。

方針1.お客様に「安心・安全で快適なカーライフ」を提供する責任を果たします

お客様の信頼と期待に応えるため、お客様の最善の利益を第一に考え、専門性と倫理観を持ち、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。

【主な具体的な取り組み】

- ・スマートカーライフパッケージのご提案(お車ご購入のタイミングでのダイハツならではの自動車保険のご提案)
- ・併有車をお持ちのお客様へまとめ割のご提案
- ・補償の重複のご確認

方針2.お客様の利益が不当に害されないよう適切に管理します

私たちは、お客様との利益相反のおそれがある取引について正確に把握し、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・対応するよう努めます。

【主な具体的な取り組み】

- ・推奨する自動車保険は「推奨販売方針」に記載の商品を基本とします。
- 弊社の都合等で、お客様の意向に反した商品をお勧めすることはありません。

方針3.お客様ニーズに応える商品・サービスを提供します

弊社は、社会環境の変化に伴う新しいリスクや多様化するお客様のニーズに対応すべくお客様との対話をベースに、必要かつ十分な情報提供と、お客様の商品に関する知識、加入状況加入目的等を総合的に勘案し、お客様のご意向と実情に沿った商品の説明および提供に努めます。

【主な具体的な取り組み】

- ・ペーパーレス手続きの活用によるわかりやすい説明と適正募集の実践
- ・重要事項説明書を用いた情報提供

方針 4.お客様に寄り添った事故対応・事故解決サポートに努めます

弊社は、事故発生の初期対応から事故報告、保険金のお支払いまでお客様サポートに努め、被害に遭われたお客様へ安心を提供します。

また、円滑な事故対応、事故解決に寄与する補償を積極的にご案内します。

【主な具体的な取り組み】

- ・社内ランク制度による事故対応力の向上
- ・ドライブレコーダー型特約の提案

方針 5.業務品質の向上に向けたガバナンス体制の整備を行い従業員の教育を徹底します

弊社は、お客様の声に真摯に耳を傾け、迅速かつ適切に対応します。また、お客様の声をもとに適切な原因分析と再発防止策や改善策の検討を行い、継続的な社員教育を通じて業務運営の改善や業務品質の向上につなげてまいります。

【主な具体的な取り組み】

- ・毎月のコンプライアンス研修の実施と記録
- ・各拠点監査による保険募集の適性検査

「お客様本位の業務運営」のための KPI 設定について

弊社は、「お客様本位の業務運営」を推進するにあたり、効果を検証するため下記の通り KPI(重点指標)を設定し、定期的にその内容を確認し改善に努めてまいります。

なお、この検証においてこれらの内容が実態にそぐわないと判断した場合は

その都度見直しを図り、更なるお客様本位の業務運営に資する内容に変更してまいります。

KPI(重点指標)

1. お客様ニーズに合った最新・最適な商品・サービスを提供し、わかりやすい説明と適正な募集を実践するために対面によるペーパーレス手続率 85%以上を目指します。
2. お客様の声に真摯に耳を傾け、改善に活かします。保有のお客様に対する丁寧なフォローを実践し、自動車保険継続率95%以上を目指します。
3. 社員一人ひとりが「お客様本位」で行動するため、直販営業スタッフを対象とした毎月1回以上の保険勉強会、コンプライアンス研修を実施し、記録することで提案の質向上とコンプライアンス意識の醸成を図ります。

ご参考

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」(以下、原則)と
弊社「お客様本位の業務運営に関する方針」(以下、方針)との関係

原則	原則2	原則3	原則5	原則6	原則7
本方針	方針1	方針2	方針3	方針3	方針5

実施しない原則	実施しない理由
原則4	<ul style="list-style-type: none">・代理店手数料は保険会社から当社に支払われるものでありお客様から頂く費用ではございません。・弊社では金融商品取引法の行為規則の一部が準用される市場リスクを有する生命保険商品は扱っておりません。・弊社は保険料の手数料の多寡により保険商品を販売することなく弊社が定める推奨販売方針に従い、お客様のご意向に沿った保険商品のご提案を心掛けています。

以上