

## 【お客さま本位の業務運営方針】

### 方針1 お客様のカーライフに、究極の安心をお届けします (原則2,6に対応)

私たちは、単なる保険代理店ではありません。長年培ってきた「自動車のプロ」としての専門知識を活かし、お客様一人ひとりのお車の状態や乗り方に合わせた最適な保険を設計します。万が一の事故の際には、迅速な事故対応から確実な修理まで、すべてをワンストップでご提供し、お客様の利益を最優先に守り抜きます。

#### 具体的な取り組み (KPI)

自動車保険新規契約件数 120 件を目指します。(前年度実績 112 件)

### 方針2 わかりやすく、便利に、誠実に対応します (原則3,4,5に対応)

私たちは、保険の専門用語をできるだけ使わず、「なぜこの補償が必要なのか」を、具体的な修理例などを交えて分かりやすくご説明します。また、Web サイトやタブレットを活用したペーパーレス手続きを推進し、お客様の利便性向上に努めます。もちろん、特定の保険会社に偏ることなく、常にお客様にとって最善の選択肢をご提案することをお約束します。

#### 具体的な取り組み (KPI)

ペーパーレス手続き率 80%を目指します。(前年度実績 77%)

### 方針3 全社員が「車のプロ」として、お客様を支えます (原則7に対応)

本方針を全うするため、整備部門と保険部門の垣根を越えた研修を定期的に実施し、全社員がお客様のカーライフを総合的にサポートできる体制を構築します。お客様への貢献度を正しく評価する仕組みを通じて、全従業員がお客さま本位の姿勢で業務に取り組むことをお約束します。

#### 具体的な取り組み (KPI)

整備部門と保険部門の合同研修を、年に 4 回以上実施します。(前年度実績 年に 3 回)