

お客様本位の業務運営方針

1. お客様の最善の利益の追求

お客様が求めるニーズを的確に把握し、適切な商品と良質なサービスを提供し、お客様の最善の利益を図ります。

2. 利益相反の適切な管理

法令等を遵守し、お客様の利益を不当に害することのないよう、適切な取引管理を実行します。

3. 重要な情報の分かりやすい提供

お客様が納得してご契約できるよう、商品とサービスの説明を丁寧且つわかりやすく行います。

4. お客様に最適なサービスの提供

お客様のご要望に的確に沿ったご提案を実行するにあたって、法令等を遵守し、お客様へのアフターフォローを徹底します。

5. お客様の立場で行動するために、適切な教育体制

商品内容の理解や販売方法等について、継続的な教育を行います。

「お客様本位の業務運営方針」の定着状況を評価する重要業績評価指標（KPI）

種類	KPI 項目
契約手続き後の 「お客さまアンケート」	代理店の対応の満足度
車両保険の推奨	新規契約時車両保険の付帯の推奨
	新車への車両新価特約の推奨（車両入替時含む）