

# お客さま本位の業務運営方針

株式会社 米子マツダ

弊社は、別途掲げる「経営理念」のもと、お客さま本位の業務運営を図るため、「お客さま本位の業務運営方針」を次のとおり策定し公表します。

## 【お客さまの最善の利益の追求】

弊社は、地域に根ざした企業として、お客さまのニーズやご意向に沿った質の高い保険商品とサービスを提供することが、お客さまの最善の利益につながると考え、最適な提案を行います。

<具体的な取組内容>

○お客さまのご意向・ニーズを的確に把握・提供するために、対面Naviによる手続きを行います。

## 【利益相反の適切な管理】

弊社は、お客さまのご意向・ニーズに見合った最適な保険商品の提供にあたり、お取引における利益相反の可能性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事のないよう、適切に検証・管理する体制を整備します。

<具体的な取組内容>

○比較推奨販売方針に沿った保険募集プロセスが適切に行われるよう、募集人に対する社内ロープレ研修を実施し、対応力向上を図ります。

## 【お客さまへの重要な情報の分かりやすい提供】

弊社は、お客さまに最適な保険商品・サービスを選択していただくよう、保険商品・特性などお客さまの判断に必要な情報について、ご理解状況を確かめながら、分かりやすく丁寧に説明いたします。

<具体的な取組内容>

○弊社は、お客さまに最適な保険商品やサービスを提供する場合は、パンフレットなどの分かりやすい資料を用い、ご理解いただけているか確かめながら、重要な情報をわかりやすく丁寧に説明いたします。

### 【お客さまにふさわしい商品・サービスの提供】

弊社は、お客さまの知識・経験、リスク・ニーズ等を正確に把握し、お客さまにふさわしい保険商品・サービスを提案するとともに、その後のアフターフォローに努めてまいります。

<具体的な取組内容>

○お客さまの生活・営業を取り巻くさまざまなリスクを正確に把握し、お客さまのご意向・ニーズをふまえた提案・アドバイスを行うとともに、最適な商品・サービスを提供します。

### 【お客さま本位の業務運営実現のための人材育成と組織体制の整備】

弊社は、役職員が経営理念や本方針を正しく理解し、具体的な行動に移せるよう、社内教育や研修を充実させ、人材の育成に努めます。

また、役職員への動機づけとして、モチベーションを保ち適正に業務遂行ができる処遇や職場づくりに努めます。

<具体的な取組内容>

○経営理念や本方針を職場に掲示するとともに、定例会議で唱和や読み合わせするなど、役職員に浸透する取組を継続します。

### 【本方針の取組に関する指標（KPI）】

本方針に関する具体的取組を検証するものとして、次の指標を設定し、その推移状況を確認するとともに、その有効性を検証し、必要に応じて、指標の見直し・追加を行います。

- |                |                             |
|----------------|-----------------------------|
| ○管理顧客の任意保険付帯率  | 目標 25%（真のワンストップサービスを実現するため） |
| ○対面Naviによる手続き率 | 目標 50%（正確な保険募集の実現のため）       |
| ○代車費用付帯率       | 目標 75%（お客様に代車の不自由をさせないため）   |

株式会社 米子マツダ  
代表取締役社長 吹野 正和