

## 保険事業における「お客さま本位の業務運営方針」

### 方針1. 「快適カーライフのお手伝い」を基本とした活動

当社は、「快適カーライフのお手伝い」を基本に、品質の高い商品・サービスでお客さまの生活や事業活動を支えることで、保険事業の社会的使命を果たし続けてまいります。

### 方針2. お客さまの声を業務に活かす取組み

当社は、お客さまの声を真摯に受け止め、誠実、迅速かつ適切に対応するとともに、お客さま視点で自らの業務を捉え直すことで、保険事業の品質向上に活かしてまいります。

#### ■「お客さまの声」の活用

お客さまからのご不満の背景や原因の分析を行い、保険募集・保険金のお支払いなどさまざまな場面で発生している課題の改善・品質の向上を図っています。

#### ■重要事項等の説明

重要事項等説明の対象となる保険契約の募集に際し、保険契約の内容をご理解いただくために、商品の仕組み、補償内容、保険料に関する事項等を記載した「重要事項等説明書」をお客さまに提供し、説明しています。

#### ■ご意向の把握

お客さまのご意向等の把握、ご意向と保険契約の内容が合致していることの確認など、お客さまのご意向・実情に沿った適切な保険募集を行うための体制を整備しています。

#### ■適切な推奨販売に向けた体制整備

複数の保険会社の商品を取り扱う保険代理店として、お客さまに推奨する際に、推奨する理由を分かりやすく説明するための適切な体制を整備しています。

#### ■継続的な改善に向けた募集人の教育・育成

当社は、募集人に対する継続的な教育・指導を行うとともに、お客さま視点での業務運営の動機付けを図る枠組みを構築し、本方針の定着に向けて取り組んでまいります。