

# 『お客様本位の業務運営に関する方針』策定について

大阪ダイハツ販売株式会社代理店（以下、「当社」とします。）は、お客様本位の取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、「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。

当社は、『敬人自尊』という経営理念のもと、企業行動指針でもある、お客様の安心・安全を積極的に提供し、お客様を始めとする全てのステークスホルダーから最高の信頼を得る努力を続けます。

今後も、交通安全活動や環境保全、資源の有効活用など、地域社会に貢献し、安全でクリーンな社会の実現を目指してまいります。

大阪ダイハツ販売株式会社

## お客様本位の業務運営に関する方針・取組み

### 方針1. お客様本位の業務運営を行います

当社は、あらゆるお客様視点に基づくお客様本位の業務運営を実施するとともに、企業としての社会的責任を果たし社会に貢献していきます。

#### 《具体的な取組み》

お客様へ安心・安全を提供しお客様から最高の信頼を得るための取組み、また定期的な取組みの見直し

### 方針2. お客様の最善の利益と管理をしてまいります

当社は、お客様のニーズを的確に捉え、質の高いサービスを提供することを通じてお客様の満足度を向上させていきます。また、お客様の声を真摯に受け止め、誠実に迅速かつ適切に対応し、お客様の利益が不当に害されることのないよう、適切に管理する体制を構築していきます。

#### 《具体的な取組み》

・お客様の意向確認の徹底 ・「お客様の声」の収集 ・利益相反の対応と研修の実施

### 方針3. 重要な情報の分かりやすい提供をしてまいります

当社は、お客様の状況（知識・経験等）、保険の加入目的等を総合的に勘案し、最適な商品・サービスを選択いただけるよう、お客様に重要な情報を分かりやすく、丁寧にご説明していきます。

#### 《具体的な取組み》

・お客様への推奨販売方針の説明 ・高齢者や社会的支援が必要な方への丁寧な対応

#### 方針4. 顧客にふさわしいサービスの提供をまいります

当社は、お客様の取り巻くリスクの把握と分析を行い、お客様の意向や状況にマッチした適切な商品やサービスを提供していきます。

ご契約後も契約の適切な管理と適切なアフターフォローを行っていきます。

##### 《具体的な取組み》

- ・ 事故発生時の迅速な対応
- ・ 保険事務手続き
- ・ 新商品や新サービスの情報提供

#### 方針5. 社員1人ひとりが「お客様本位」の取組みを実践してまいります

当社は、「お客様本位」の実現に向け、従業員に対する教育や研修を継続的に実施していきます。また併せて、ガバナンス体制の構築にも努めていきます。

##### 《具体的な取組み》

- ・ 商品・事務研修の実施
- ・ コンプライアンス研修の実施
- ・ 定期的な社内監査の実施

### 「お客様本位の業務運営」を実現する指標（KPI）

#### ■ お客様の数（契約件数） 2023年度末：28,414件（自動車保険）

※お客様との信頼を表す数値です

#### ■ 自動車保険継続率 目標：93.0%

※お客様との信頼を表す数値です

#### ■ 自動車保険早期継続率（満期1ヶ月前） 目標：70.0%

※お客様にいち早く安心を届ける姿勢を表す数値です

#### ■ ペーパーレス手続き率 目標：75.0%

※お客様にわかりやすく説明を実施する／個人情報保護を重視する数値です

#### ■ 電話募集率 目標：5.0%未満

※お客様と対面して意向を確認し、安心を届ける姿勢を表す数値です