

お客さま本位の業務運営に関する方針

私たちは、お車の販売や点検・整備、カー用品販売などを通じ、お客さまのカーライフを総合的にサポートするとともに、お車に安心して乗っていただくための最適な自動車保険提案に努めてまいります。

保険業務について以下の方針に基づいて行動します。

方針 1. お客さま本位の業務運営に関する方針の策定・公表

当社は、あらゆるお客さま接点において、徹底したお客さま視点に基づくお客さま本位の業務運営を実現するとともに、企業としての社会的責任を果たしてまいります。

方針 2. お客さまの最善の利益を追求します

当社は、お客さま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、お客さまの満足度を向上させていきます。また、「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、業務品質向上に活かしていきます。

方針 3. お客さまの利益が不当に害されないよう適切に管理します

当社は、お客さまとの利益相反のおそれのある取引について、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、適切に管理する態勢を構築していきます。また、保険会社から代理店として手数料を受領しますが、その手数料に捉われることなく、比較推奨販売を遵守していきます。

方針 4. 重要な情報を分かりやすくご提供します

当社は、お客さまの状況（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、お客さまに重要な情報を分かりやすく、丁寧にご説明します。

方針 5. お客さまにふさわしいサービスのご提供

当社は、お客さまを取り巻くリスクの把握と分析を行い、お客さま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。また、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。

方針 6. 保険募集体制の整備と継続的な社員教育を実施します

当社は、業務運営方針（FD宣言）の徹底に向けて、従業員に対する教育や研修を継続的に実施し、業務品質の向上に努めます。また併せて、ガバナンス体制の構築にも努めていきます。

KPI（宣言の定着を測る為の評価指数）

業務運営方針を実行していく為に以下「具体的取組」を実行してまいります。

指標①お客様本位の業務運営をする為の社員研修を推進します。

保険にかかわる社員研修を実施します。

（保険知識研修：年4回・コンプライアンス研修：年2回）

指標②お客様の声（NPS）を分析し、業務に活用します。

お客様の声を収集し、社員全体で共有することで社員の業務レベル向上に努めます。

（アンケート回答率目標5%以上）

指標③お客様が安心して保険更新して頂ける体制を整備します。

お客様のニーズに沿った保険提案や、事故・故障時の対応、アフターフォローをしっかりと行うことでお客様からの信頼と信用を頂けるように努めます。

（満期時のご継続率85%以上）

指標④満期月の2カ月前からのご案内を行い、お客様にご安心を頂ける体制を整備します。

ご継続の際に、満期月の2ヶ月前からご継続手続きのご案内を行い、丁寧な説明を行いながら内容を十分検討して頂いたうえで、早期に手続きを完結致します。

（ご継続手続きの早期実施率70%以上）

2025年2月28日

株式会社 G-7・オート・サービス