

お客様本位の業務運営方針について

三重いすゞ自動車株式会社（以下、「当社」といいます。）は、健全な事業活動を通して収益性を確保し、これから訪れる未来への発展と社会及び地域への貢献を図りたいという思いで企業活動を行っています。

また、当社は「お客様第一」を企業理念に掲げ、「お客様一人一人のニーズにこたえ、お客さまに感謝し、常に最高のサービスを提供する。」という思いのもと、活動しております。

当社は、お客様第一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方針」を策定いたしました。本方針に基づき、お客様一人一人を大切にされたお客様第一の業務運営を推進して参ります。

◆お客様本位の業務運営方針

1. お客様の最善利益の追求

当社は、高度の専門性と職業倫理を保持し、お客様に対して誠実かつ公正に業務を行い、お客様に最善の利益を提供できるように致します。こうした業務運営が企業文化として定着するよう努めます。

【行動計画】

ご意見やご要望、ご不満等の「お客様の声」にしっかり耳を傾け、誠実かつ迅速にお応えし、お客様サービス向上、再発防止に最大限活かしていくよう努めます。

2. 利益相反の適切な管理

当社では、取引におけるお客様との利益相反の可能性について正確に把握し、利益相反のおそれがある場合には適切に管理します。

【行動計画】

代理店ハンドブック【業務規程編】および保険募集コンプライアンスマニュアルに則り、お客様のご意向把握、重要事項説明等の適切な実施を通じて、お客様の利益が不当に害される取引を防止する適切な保険募集体制の構築、管理に努めます。

3. 重要な情報の分かりやすい提供

当社は、お客様にとって重要な情報を十分にご理解いただけるよう、提供する商品、サービスの特性に応じ、重要な情報をお客様に適した方法でわかりやすく提供します。

【行動計画】

保険契約の内容及びご契約に関する重要事項については「ご契約のしおり・約款」「契約概要」「注意喚起情報」（「お申込みいただく前に」）等の書面の交付等により説明を行い、お客様が十分に理解された上でご契約をいただくよう努めます。

ご高齢のお客様および障害をお持ちのお客様等、特に配慮が必要なお客様については、商品の内容や仕組みについてお客様の状況に応じてわかりやすく丁寧な説明を行います。

4. 顧客にふさわしいサービスの提供

当社は、お客様の知識・経験、取引目的・ニーズ、資力状況等を把握し、お客様にふさわしい保険商品・サービスをご提案いたします。

【行動計画】

お客様の多様なニーズにお応えできる良質なコンサルティングができる人材育成のための教育体制の充実、外部専門資格の取得推奨などに取り組みます。

5. 社員に対する適切な動機づけの枠組み等

当社は、お客様本位の業務運営を実践できるよう、社内教育や研修を充実し、人事評価や処遇面でも適切な動機づけを図ります。

【行動計画】

お客様のニーズにお応えできるよう、保険知識向上に向けた研修体制を充実します。また、研修等を通じてお客様本位の業務運営方針の浸透を図り、お客様から信頼される存在となるよう努めてまいります。

お客様のニーズに沿った最適な提案ができるよう、業績評価（定量評価）と行動評価（定性評価）を両輪とした評価体系とするなど、社員の動機づけを図ります。また、業績評価においては、営業実績のみならず、コンプライアンス等の項目も取り入れ、バランスの取れた評価体系とします。

金融庁が公表している「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社の「お客様本位の業務運営方針」との対応関係は以下のとおりです。					
	方針1	方針2	方針3	方針4	方針5
原則2※	○				
原則3※		○			
原則4	非該当(生命保険の保険料以外に、お客様に手数料その他の費用をご負担いただく業務は行っていないため)				
原則5			○		
	(注1)		○		
	(注2)	非該当(複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等していないため)			
	(注3～5)		○		
原則6				○	
	(注1)	○			○
	(注2)	非該当(複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等していないため)			
	(注3)	非該当(当社は保険募集代理店であり、金融商品の組成に携わっていないため)			
	(注4)	○			○
	(注5)				○
原則7※					○

※原則 2, 3, 7 は (注) を含みます。

「顧客本位の業務運営に関する原則」の詳細につきましては、[金融庁ホームページ](#)をご確認ください。

また当社は、「お客様目線の自動車保険 業務運営方針」の定着度合いを客観的に評価できるようにするための成果指標 (KPI※) として、以下の項目を設定いたします。

(KPI※) ※key performance indicator の略で企業目標の達成度を評価するための業績評価指標のことです。

◆ 更新契約の早期更改（4週間前更改）率 2024年度目標 80%

早期にご継続いただくことは、「お客様のご都合を考慮し、ご意向に沿った提案を行う」上で重要な項目であると考えております。お客様にとって最適な商品をご選択いただけるよう努めて参ります。

◆ 研修実施数 2023年4月～2024年3月

○コンプライアンス研修 6回

○商品・販売研修 12回

当社社員があらゆる業務運営において、お客様本位で行動していくための取り組みを継続的に行ってまいります。また、保険業法及び関連法令等に加え、保険商品の募集に必要な知識を身に着けるための研修を定期的実施して参ります。

令和6年6月1日 改定

三重いすゞ自動車株式会社

保険部