

## お客様本位の業務運営に関する方針

関西日仏自動車株式会社は、「自動車を通して人との生活を楽しく、幸福に」をモットーに、自動車だけではなく、保険商品を扱う代理店として、お客さまを第一に考え、ご満足いただける質の高いサービス提供を実現するよう努めて参ります。

また、お客様をはじめとした社会からの要請に応えるために、当社は高いモラル意識を持ってコンプライアンスを遵守しながら、以下の方針に基づいた「お客様本位の業務運営」に取り組んでいきます。

### 1. お客様の最善の利益の追求

弊社は、保険募集において、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。

<具体的な取組み>

- ・STELLANTIS ジャパン自動車保険をご提案します。

※ブランド保険はあくまでも、メーカー補償の付帯サービスであり、自動車保険の特約ではありません。

- ・ノンフリート多数割引や安全運転割引など各種割引制度のご説明を丁寧に実施いたします。

- ・お客様アンケートの100%提案

### 2. 利益相反の適切な管理

お客さまとの利益相反のおそれがある取引については、お客さまの利益が不当に侵害されることがないように適切に対応してまいります。

<具体的な取組み>

- ・新規で自動車保険をお勧めする際は、常時保険商品の教育が行われている保険会社商品をお客さまに推奨し、分かりやすく丁寧な商品説明ができる態勢を整えています。

### 3. 重要な情報の分かりやすい提供

弊社では保険商品販売時に、お客さまの状況、保険知識、ご加入目的などを考慮し、保険の仕組みや商品内容などの重要な情報について、お客さまにご理解いただけるよう適切でわかりやすく説明を行います。

<具体的な取組み>

- ・手続きの際は、タブレットやパソコンを使用してお客さまに分かりやすい保険手続きを行います。
- ・保険会社のパンフレットを使用し、専門用語を分かりやすい言葉に言い換えて、お客さまに必要な補足説明や具体的な例示を交えながらお客さまに分かりやすい商品説明を行います。

#### **4. 顧客にふさわしいサービスの提供**

弊社では、お客さまを取り巻くリスクの把握と分析を行い、お客さまのご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。

<具体的な取組み>

- ・お客さまのご意向を把握し、お客さまのご意向に沿った最良の商品・サービスの提供を行います。
- ・保険契約が満期を迎える際には、お客さまの状況に合わせて、最適なタイミング・内容でご案内できるよう更改手続きを行います。

<KPI>

- ・満期日7日前証券作成率90%以上を目指します。

#### **5. 従業員に対する適切な動機付けの枠組み等**

弊社では、当該、業務運営方針-F D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ていきます。

<具体的な取組み>

- ・保険募集の際には、高品質な保険募集に向けたチェックシートを記入する。