

## お客様本位の業務運営方針

弊社はダイハツグループを中心に多くのお客様に保険サービスをご提供しております。お客様により良い保険サービスの提供をめざすため、以下の運営方針を定めます。また、お客様本位の業務運営体制を強化するとともに、保険サービスの向上に取組み、定期的に見直し・公表してまいります。

### 方針1 お客様本位の業務運営の実践と企業文化の確立

保険商品・サービスを通して生涯にわたる安心と快適な生活サポートを行うため、方針を実践し、企業文化として確立するよう努めてまいります。

#### 【主な取組内容】

- ① 「専門知識」、「チームワーク」そして「心込めた対応」により、全力でお客様をサポート致します。
- ② お客様、サポート企業の皆さま、仲間へ常に感謝の気持ちを込めてたくさんの「ありがとう」を発信し、円滑なコミュニケーションによる迅速で正確な業務を行います。
- ③ 法令を遵守し、公正かつ誠実な事業運営を行います。また、営業部門から独立した管理部による内部管理態勢の有効性検証のため、内部監査を行います。

### 方針2 お客様にとってわかりやすい情報提供の徹底

お客様のご意向に基づきご提案した保険商品の内容等について、お客様が保険商品等を選択するために必要となる重要な情報を分かりやすく丁寧にご説明いたします。

#### 【主な取組み内容】

- ① お客様が保険商品を選択するために必要となる重要な情報を契約概要・商品パンフレットを用いてご説明する等、適切な保険募集を実施します。
- ② 特定の保険会社の商品をお勧めする場合、推奨理由をお客様にご説明します。
- ③ 特に高齢者のお客様に対しては、分かりやすい言葉で丁寧なご案内、複数回の募集機会を設ける等、きめ細やかな対応を実施します。

### 方針3 お客様のご意向に沿った保険商品のご提案とお客様が必要とするサービスのご提供

保険募集にあたり、お客様の属性や状況を考慮し、お客様のご意向を理解したうえで保険商品のご提案

を行い、ご契約時にはお客様のご意向に沿った内容となっているか十分に確認致します。

また、既にご契約いただいているお客様に対しては、契約管理、事故低減活動等、お客様をサポートする活動を推進いたします。

#### 【主な取組み内容】

- ① お客様へのご提案に沿った適切な内容となるよう、保険募集マニュアルを整備することで、業務の標準化を図り、均質なサービスをご提供するよう努めます。
- ② お客様へのご対応が適切になされていることを確認するため、顧客管理システム等を活用し、募集プロセスを記録します。
- ③ 自社や保険会社の利益を優先し、お客様の利益を不当に害することがないよう、適切に業務を行います。

#### 方針4 お客様の声を業務運営に活かす取組み

お客様から寄せられるご意見等を業務品質の向上に欠かせないものと考え、ご意見等を取りまとめ、業務運営に反映させるように努めてまいります。

#### 【主な取組み内容】

- ① お客様の声を取りまとめ、特に苦情については担当部門による管理・分析・検証を行い、対応策や改善策を検討し、業務品質の向上をはかります。

#### 方針5 お客様本位の業務運営の定着を図るための教育・人事制度

お客様本位の業務運営の定着を図るため、本方針に則った従業員教育・人事制度の運用を行ってまいります。

#### 【主な取組み内容】

- ① 従業員が本方針の趣旨を実践するため、専門的資格の取得、社内外の研修参加を通じ、教育を実施し、人材育成を図ります。
- ② 特に従業員のコンプライアンスへの理解を深め、意識向上を図るため、定期的なコンプライアンス研修を実施します。
- ③ 本方針の実現に向けて、多様な人財が働きやすい職場環境の整備を行います。

以上