

保険代理店業務における「お客様本位の業務運営方針」

西九州マツダ株式会社は、保険商品を扱う代理店として、お客様を第一に考え、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。

尚、本方針は金融庁が提示し推奨する「顧客本位の業務運営に関する原則」に則り策定し、実現するために誠心誠意取り組んで参ります。

方針 1.お客様を第一に考え行動します。

当社はお客様のお困りごとやご意向を最優先とし、ご意見、ご要望等に対して即日対応を基本とし、申込、変更、事故対応等お客様の信頼に応えるべく活動して参ります。

方針 2.お客様へ重要な情報をわかりやすく説明いたします。

保険に関する契約内容、重要事項、そのほか専門的内容に関してパンフレット並びにデジタル資料をご一緒に確認し、お客様のご理解を得ながら、わかりやすくかつ丁寧なご説明ならびに情報提供に努めて参ります。

方針 3.お客様に合ったサービスの提供並びにご提案を実施します。

お客様のカーライフを十分確認した上で、お客様に必要なかつ最適な商品の選定をするとともに、最新の情報を原則対面にてご提案することで安心・安全を最優先に考えたご提案を致します。

方針 4.お客様の最善の利益を追求致します。

お客様への基本的な利益、損失そのほかリスク、取引条件について誠実・公正にご説明し、メリット・デメリットをわかりやすくご提示し、そのうえでお客様の最善の利益を図って参ります。

方針 5.従業員に対する適切な動機による募集行為のための研修および教育を実施します。

方針 1～4 を実施するために代理店としての役割を自覚し、お客様の利益を追求するための行動が適切な動機付けであり、かつお客様へ公正な対応がなされるよう保険業務における従業員研修および基本的なコンプライアンス教育を継続して行って参ります。

「お客様本位の業務運営方針」定着のための評価指標

弊社は、自ら掲げたお客様本位の業務運営方針を実行していくうえで必要な業務における重点指標（KPI）を設定し、進めて参ります。

進捗を都度確認し、取組・検証・改善をすることで健全な保険業務が遂行できるよう会社全体で取り組んで参ります。

重点指標（KPI）

- お客様のご意向を正確に反映し、寄り添った手続きを実施するために対面によるデジタル手続き率 85%以上実施を目指します。
2023 年度実績：81.4%
- お客様へ余裕をもってご案内し、よりご意向に沿った内容でのご提案をさせていただくために初回早期コンタクトを意識し、保険満了日 30 日前の早期継続率 85%以上実施を目指します。
2023 年度実績：82.5%
- お客様のカーライフの変化を把握し、常に最適なお契約内容であることを基本と致します。始期月を迎える長期契約の確認を 100%実施することを目指します。
2024 年 6 月より実施状況集計開始
- 最適なお提案やアドバイス、ご対応をさせていただくために社員教育を各店舗ごとに 1 回以上/月の保険勉強会を開催し、より質の高い募集活動を目指します。
2025 年 4 月より開催状況集計開始