

お客様本位の業務運営方針

茨城ダイハツ販売株式会社（以下、「当社」とします）は、「全てのお客様に愛され信頼される会社になる為に、創意と熱意と感謝の心でお客様に接し、自信と誇りを持った企業を目指す」という経営理念のもと、「勧誘方針」、「プライバシーポリシー」等を遵守するとともに、保険の良きアドバイザーとして、お客様本位の業務運営の徹底を図るために「当社お客様本位の業務運営方針」を以下のとおり策定し、公表します。

◆方針 1. お客様に、最適な商品・サービスを提供します

- ①お客様の意向に寄り添った、最適な自動車保険の提案
- ②お客様の安心・安全なカーライフを支える各補償のアドバイス
- ③お客様が万が一の事故・故障に遭われた時の迅速・丁寧な対応

◆方針 2. お客様に、適正かつわかり易いご説明で安心・安全をお届けします

- ①満期 2 カ月前からの案内連絡と余裕を持った早期更改手続きのすすめ
- ②重要事項の説明漏れや内容不備を防ぐ、最適な契約手続きの実施
- ③ご高齢等のお客様への、複数募集人による丁寧な対応

◆方針 3. 社員教育・研修による保険の募集品質向上を図ります

- ①お客様に「モレなく・タイミングよく・質高く」案内するためのスキルアップ
- ②募集説明時における、コンプライアンス遵守の徹底

◆お客様本位の業務運営のためのKPI設定

Web手続き率	満期継続率	早期更改率	車両保険付帯率	レベルアップ研修 コンプライアンス研修
90%以上	95%以上	90%以上	80%以上	月 1 回以上

2025年3月28日
茨城ダイハツ販売株式会社