株式会社ヤマモト

マツダオートザム二戸
マツダオートザム青葉
スズキアリーナにのへ
スズキアリーナ盛岡北

保険代理店業務における「お客様本位の業務運営方針」

当社は、「自動車社会の発展に寄与し、地域と共に栄える」という経営理念のもと、保険を取り扱う金融事業者として、金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則」に基づき、保険代理店業務における「お客様本位の業務運営に関する方針」を策定し、公表いたします。

方針 1.【お客様の最善の利益の追求】(原則２)

当社は、お客様に対して誠実・公正な対応のもと良質な商品とサービスを提供し、保険代理店としての使命を果たします。

＜具体的行動＞

・他社加入の自動車保険を当社へ切替いただく場合、お客様に不利益が発生することがあれば、丁寧に説明すると同時に、解約モレを防止するためのチラシ配布や解約手続きの確認フォローを実施します

・当社および保険会社が実施する「お客様アンケート」の結果から、お客様の期待に応え続ける対応が実践できているかを振り返り、品質向上に繋げます

方針 2.【利益相反の適切な管理】(原則３)

当社は、利益が相反するおそれのある取引について正確に把握し、お客様の利益が不当に害される事の無いよう、適切に管理・対応し、社員間で共有することで、質の高い保険販売態勢を構築します

＜具体的行動＞

・補償重複(弁護士費用特約、個人賠償特約等)や割引について最適提案に努めます。

・車両入替、解約のお申し出への迅速な対応を徹底します。

・顧客情報漏えい事故を防ぐ為、お客様情報の取扱ルールを定めて遵守します。

方針 3.【重要な情報の分かりやすい提供】(原則５)

当社は、お客様の状況にあわせたわかりやすい説明やご希望にそった説明方法により、最適な商品・サービスを選択いただけるよう、適切な保険募集に努めます。

＜具体的行動＞

・対面での手続きにおいては、タブレット端末を積極活用いたします

・お客様からのご希望に応じて重要事項説明書、申込書控え、証券等の電子交付にも対応します。

方針 4.【一人一人のお客様にふさわしいサービスの提供】(原則６)

当社は、社会環境の変化や多様化するお客様のニーズに対応すべく、お客様のご意向に沿った商品の説明及び提供を行います。

＜具体的行動＞

・お客様に寄り添った事故対応を心がけます。

・契約後も適切な管理を実施し、長期契約のお客様へは毎年の契約内容確認を含め、アフターフォローを行います

方針 5.【お客様の声に耳を傾け、従業員一丸となって改善に努める】(原則７)

私たちは、お客様の声に真摯に耳を傾け、迅速かつ適切に対応します。また、お客様の声をもとに、適切な原因分析と再発防止策や改善策の検討を行います。

＜具体的行動＞

・年４回のすべての募集人がコンプライアンス研修を受講、自己チェックシートにより自身の保険募集を振り返ります

・全拠点で定期的に保険勉強会を実施し、保険商品知識の向上や事務手続の最適化を図ります

【上記方針実行状況の検証可能な指標(KPI)】

１．ペーパーレス手続き率目標・・・70%
(2024 年３月末時点・・・63%)

２．事故対応力認定制度修了者数・・・２名
(2024 年３月末時点・・・０名)

３．ネット口座振替申込利用率・・・60%
(2024 年３月末時点・・・45%)

2025 年９月

株式会社ヤマモト