

方針1. お客さまの最善の利益の追求（原則2に対応）

お客さまの声を真摯に受け止め、すべてをお客さまの立場で考える代理店として、高度な専門性と職業倫理を保持し、お客さまに対する誠実かつ公正な対応を追求してまいります。

方針2. 利益相反の適切な管理（原則3に対応）

お客さまの利益が不当に害されることのないよう、お客さまとの利益相反のおそれのある取引について適切に把握・管理する態勢を整備してまいります。

方針3. 重要な情報のわかりやすい提供（原則5に対応）

お車や保険に関する商品内容・リスク内容などの重要な情報について、お客さまに十分ご理解いただけるよう丁寧、かつわかりやすい説明を行います。

方針4. お客さまにふさわしいサービスの提供（原則6に対応）

お客さまの知識、ご経験、ご加入目的などを総合的に勘案し、お客さまのニーズに対応する最適な商品・サービスをご案内するとともに、万一の事故やトラブルの際にも、迅速かつ丁寧な対応でお客さまのカーライフをお守りします。

方針5. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等（原則7に対応）

本方針を全従業員に周知徹底し、継続的な教育・研修等を通じて、お客さま本位の業務運営が企業文化として定着するよう、適切な動機づけの枠組みを構築してまいります。

宣言の定着を測るための評価指標

項目	前年度実績	K P I	具体的な取組
ペーパーレス手続き率	95.2%	96.0%	タブレット等の画面を見ながら「わかりやすく説明する」姿勢を数値化。募集人の募集品質向上、均一化を目指す
満期日7日前証券作成率	97.8%	98.0%	お客さまに安心をお届けし、直前の慌ただしい手続きを防ぎ、じっくり納得して選んでいただくための指標
N F 保有増率	0.5%	1.0%	地域のお客さまへ安心をお届けするため、TCSを目指す
契約募集アンケート回答件数	0件	15件	お客さまのお声を真摯に受け止め、全てのお客さまの立場で考える