

お客様本位の保険業務運営に関する方針

Insurance Business Operation Policy

香川いすゞ自動車株式会社（以下、「当社」とします。）では、経営方針である「お客様満足の最大化」を目指しています。そのためには保険業務においても、お客様のニーズに応じた最適な製品とサービスを提供することで、信頼されるパートナーとなれる様、以下 5 つの方針を宣言いたします。

①お客様の利益の追求

お客様の利益と CV（※1.）ライフサイクルにおける「安心・安全」を第一に考え、稼働を止めない高度の専門性と倫理観を持ち、お客様に対して誠実・公正に業務を行うよう努めます。

＜具体的な取り組み＞

- ・お客様の事故発生時に受付窓口として迅速な対応を努め、安心を提供します。

②お客様にふさわしいサービスの提供

当社はお客様のおクルマの使用状況や会社・ご家族の情報、自動車保険に関する意向を十分に把握した上で、それにふさわしい補償内容で提案を行います。契約の適切な管理とお客様の状況に応じたアフターフォローを行ってまいります。

また、いすゞリーシングサービス株式会社（※2.）と共同募集として、リース車両に最適な自動車保険「Prime Guard」（※3.）の提案に努めてまいります。

＜具体的な取り組み＞

- ・お客様の安心、安全のための保険提案のために、最適な補償条件や特約付帯をご案内します。
- ・お客様に最適な補償を提案するため「保険内容相談シート」（※4.）を活用しご意向把握と最適提案に努めます。
- ・保険付リース満了時においても、「保険内容相談シート」を活用しご意向把握と最適提案に努めます。

③分かりやすい説明

取り扱う商品およびサービス内容をお客様に分かりやすく説明します。お客様の利益が不当に害されることがないように適切に対応いたします。

＜具体的な取り組み＞

- ・パソコンおよび IPAD 等を使った手続きにより、お客様に分かり安い説明を行ない適正な募集を行ないます。

④お客様への真摯な対応と頂いたお声のサービス改善への活用

当社は保険募集において、お客様のニーズを十分に把握し、お客様メリットを最優先にしたご提案を徹底いたします。もし提案内容にお客様への不利益事項が含まれる場合には、その不利益事項を十分にご説明し、お客様が当社で保険加入して良かったと感じていただけるように誠実かつ適切に対応してまいります。また、寄せられたすべてのお客様の声に真摯に耳を傾け、迅速に対応します。

<具体的な取り組み>

- ・お客様からいただく声（苦情、要望、お褒め等）に真摯に耳を傾け、お客様サービスの改善に活用します。
- ・お客様に「お客様アンケート」の回答へのご協力を積極的にお願いして、広くお客様の声や意見を集めて、お客様サービスの改善に活用します。

⑤保険募集資格保有者の教育とガバナンス体制の構築

お客様の最善の利益を追求するため、募集人が上記①~④に従って業務を行えるよう、研修などにより募集人に対する教育を継続的に行い、ガバナンス体制の構築に努めます。

<具体的な取り組み>

- ・お客様に最適・最新の保険提案を行なうため、研修・講習を定例で開催し知識の習得や習熟度の向上に取り組みます。
- ・定期的に案件ごとのヒアリングを行い、顧客対応状況や募集状況のモニタリングを行います。

お客様本位の業務運営方針に関する指標(KPI)

当社が定めるお客様本位の業務運営の定着状況を評価するための指標< K P I (※5.) > は以下の通りです。

- ・お客様に分かりやすく説明し、均一な説明責任を果たし、適正募集を実践するためWEB 手続（※6.）率 70%以上を目指します。

【WEB 手続率：実績 71.4%（2024 年度）】

- ・お客様にふさわしいサービスの提供のために、正しい知識習得の機会である社内教育を毎月行うことを目標とし継続的に行ってまいります。

<文言説明>

※1.Commercial vehicle=商用車のことです。

- ※2.いすゞ自動車販売株式会社 100%出資のいすゞグループリース会社です。
- ※3.プライムガードは、いすゞリーシングサービス株式会社が取扱う商用車リース契約に、リース専用の自動車保険を組み込み、オリジナル補償サービスをパッケージ化した商品の名称です。
- ※4.当社独自帳票であり、保険募集にあたり、当社の代理店としての立場を明確にし、お客様のご意向を正確に把握するための確認帳票です。
- ※5.Key Performance Indicator＝組織目標の達成度を評価するための重要業績指標のことです。
- ※6.「WEB 手続き」：保険手続きにおいて、パソコンや IPAD 等 WEB 媒体を使用する手続きのことです。

<参照>

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」

(2017 年 3 月 30 日公表 2021 年 1 月 15 日改訂)

<https://www.fsa.go.jp/policy/kokyakuhoni/kokyakuhoni.html>