

# **お客様本位の業務運営方針について**

当社は保険代理店として取組みを通じてすべてのお客様に安心のカーライフをお届けし、地域社会に貢献することを目指して「お客様本位の業務運営方針」を制定いたします。

## **方針 1 お客様のメリットを優先とした提案を行います（原則：1.2.3.5）**

当社は保険募集においてお客様のご意向およびご要望を的確に把握し、

お客様のメリットを最優先としたご提案を徹底いたします。

## **方針 2 利益相反に対して適切な管理を行います（原則：1.2.3）**

当社はお客様のご意向・ご要望を的確に把握し、

お客様の利益が不当に害されることのないよう利益相反を適切に管理する体制を構築して参ります。

## **方針 3 重要な情報をわかり易く提供します（原則：1.5.6）**

当社はお客様の状況（知識・経験等）、保険加入の目的等を統合的に勘定し、

最適な商品・サービスを選択いただけるようお客様に重要な情報をわかり易く、丁寧に説明いたします。

## **方針 4 お客様にご満足いただけるサービスを提供します（原則：1.2.5.6）**

当社は契約手続き後も毎年の契約内容の確認も含め、

ご契約の適切な管理とお客様の状況に応じた最適な対応を行います。

## **方針 5 保険募集人への本方針の定着を推進します（原則：1.7）**

当社の保険募集人が該当運営方針を理解し実践できるよう継続した社員教育を実施し、

企業文化として定着するよう努めて参ります。

お客様本の業務運営を実現するために、以下のK P I 目標を掲げ活動してまいります。

### 1. お客様に寄り添う

法令を遵守し、お客様の意向を踏まえた商品・サービスをご提案することにより、

お客様から当社窓口への**不満の声 0 件**を目指します。

アクションプラン：お客様の声を真摯に受け止め、事案を社内に共有します

実績：不満の声 5 件（判定期間：2025 年 1 月～12 月末まで）

### 2. お客様に安心をお届けするために

お客様にとって最適なタイミングや方法で満期更改のご案内を行い、

満期日の 30 日前**早期更改率 85%以上**を目指します。

アクションプラン：契約手続きの意向確認を周知徹底します。

村内センター 実績：66.0%（判定期間：2025 年 1 月～12 月末まで）

村内ブランドセレクション 実績：78.1%（判定期間：2025 年 1 月～12 月末まで）

### 3. 環境に配慮した取組み

タブレット端末による分かりやすく丁寧な説明を行います。

**ペーパーレス手続き率 80%以上**を目指します。

アクションプラン：分かりやすく、スムーズな手続きを周知徹底します。

村内センター 実績：62.0%（判定期間：2025 年 1 月～12 月末まで）

村内ブランドセレクション 実績：1.6%（判定期間：2025 年 1 月～12 月末まで）

株式会社 村内外車センター  
株式会社 村内ブランドセレクション

2025 年 4 月（策定 Ver.）

2026 年 1 月（改定 Ver.）