

方針1：お客さまの最高の利益を追求します 【原則2】

私たちは、お客さまが**本当に求めていること（ニーズ）**をしっかりと理解し、質の高いサービスを提供することで、「頼んでよかった」と思ってもらえるよう、お客さまの満足度を高めていきます。

- また、お客さまからいただいたご意見やご要望（お客さまの声）を大切にします。それらを毎月、全社員で確認し、真摯に受け止めます。ご意見には誠実に、迅速に、適切に対応するだけでなく、私たちのサービスの質を高めるためにも役立てていきます。

方針2：利益相反を適切に管理します 【原則3】

私たちは、私たち自身の利益がお客さまの利益とぶつかってしまうような状況（利益相反のおそれのある取引）が生じないように、お客さまの利益が不当に損なわれることがないように、適切な管理体制を整えます。

方針3：大切な情報をわかりやすく提供します 【原則5】

お客さまが最適な商品やサービスを選べるよう、お客さまの知識や経験、保険に加入する目的などをしっかり考えた上で、大切な情報をわかりやすく、丁寧にご説明します。

- 特にご高齢のお客さまや障がいをお持ちのお客さまなど、特別な配慮が必要な方々への情報提供は、より慎重に対応いたします。
- 全社員が均一で質の高いサービスを提供できるよう、コンプライアンス研修や実践的なロールプレイングを継続的に行い、提案の質を高めていきます。

方針4：お客さまにふさわしいサービスを提供し続けます 【原則6】

この基本方針を徹底するため、全従業員に対する教育や研修を継続的に行います。また、会社全体として**適切に運営・管理できる体制（ガバナンス体制）**づくりにも力を入れていきます。

方針5：適切なお客様対応のための従業員教育 【原則7】

コンプライアンスを含めた保険商品知識の習得に向けた教育・研修の実施や、接遇・最適提案を磨きこむロールプレイングを継続的に実施しております。この取組により、募集人の保険スキルのレベルアップを図り、お客様の期待以上のサービスを提供します。

【お客様に安心できるカーライフの提供のために】

当社ではお客様に安心してお車をお乗りいただくため、以下保険業務における数値目標（KPI）を策定しております。また、指標1、2はともに方針1～5を達成するために策定しております。

指標1：保険の証券を契約満期日の7日前にご確認いただけるよう送付します。

目標：90%以上 実績90.05%（2025.11時点）

指標2：適正な保険募集のための募集人教育を行います。

募集人研修の実施

2024年度：6回実施

目標：6回

策定日：2025年10月24日

有限会社アイオート