

お客様本位の業務運営方針

方針1 お客様の最善の利益の追求

当社は、お客様のニーズを的確に捉え、質の高いサービスを提供することを通じ、お客様の満足度を向上させていきます。

また、「お客様の声」を集約し、月に1度、全社で共有を図ります。お客様からいただいた声を真摯に受け止め、誠実、迅速かつ適切に対応するとともに、業務品質向上に活かしていきます。

方針2 利益相反の適切な管理

当社は、お客様との利益相反のおそれのある取引について、お客様の利益が不当に害されることのないよう、適切に管理する態勢を構築していきます。

方針3 重要な情報の分かりやすい提供

当社は、お客様の状況（知識・経験等）、保険の加入目的等を総合的に勘案し、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やすく、丁寧にご説明していきます。

特に配慮が必要な方（ご高齢のお客様や障がいをお持ちのお客様）への情報提供は、より慎重な対応を心掛けます。

なお、当社社員からのご提案内容が均質になるよう社内で研修を随時行います。

方針4 顧客にふさわしいサービスの提供

当社は、お客様を取り巻くリスクの把握と分析を行い、お客様の意向や状況にマッチした適切な商品やサービスを提供していきます。

万が一の事故の際も安心してお任せいただけるかを確認する指標として、当社での事故受付率90%以上を目指し取り組みます。

方針5 従業員に対する適切な動機付けの仕組み

当社は、当該業務運営方針の徹底に向けて、従業員に対する教育や社内研修を継続的に実施していきます。また併せて、ガバナンス体制の構築にも努めていきます。

お客様本位の業務運営方針の定着を図る指標として、下記 KPI を定めております。

自動車保険 継続率			
2022 年	2023 年	2024 年	目標値
79.2%	70.6%	88.5%	90%以上

株式会社東京カーリース

2025 年 4 月