

# 「お客様本位の業務運営に関する方針」策定について

ダイハツ千葉販売株式会社代理店(以下、「当社」とします。)は、お客様本位の取組みを一層推進するため金融庁が策定した「顧客本位の業務運営に関する原則」を踏まえ、「お客様本位の業務運営に関する方針」を策定いたしました。

当社は、『お客様の感動と満足・社員の成長と幸福・会社の発展と地域・社会への貢献』という経営理念のもと全社スローガンでもある行動指針『お客様の感動を呼ぶ、まごころの応対』を実践しつつ、経営ビジョンの達成に向け全力で取り組んでまいりました。

今後も、お客様の利便性の向上と地域の発展・利益への貢献に向け、お客様一人ひとりを大切にされたお客様本位の業務運営を推進してまいります。

ダイハツ千葉販売株式会社

## お客様本位の業務運営に関する方針

### 方針1. 『お客様の感動と満足・社員の成長と幸福・会社の発展と地域・社会への貢献』を掲げお客様に安心と満足をお届けします

当社は、全社スローガンである行動指針『お客様の感動を呼ぶ、まごころの応対』を実践し、お客様のために出来ること、必要なことは何か常に考えて行動することでお客様に安心と満足をお届けします。

### 方針2. お客様ニーズに合った最新・最適な商品・サービスを提供します

当社は、社会環境の変化に伴うリスクや多様化するお客様ニーズに迅速かつ柔軟に対応し、「お客様の安心と満足」をお届けするため、お客様との対話をベースに必要なかつ十分な情報提供とお客様の真のニーズ把握を実践し最新・最適な商品・サービスの提供をします。

### 方針3. お客様に寄り添った事故対応を実践します

当社は、お客様が迅速で適正、納得感のある保険金支払いが受けられるよう、保険会社へのお取次保険金請求のお手伝いをするとともに、経過状況の報告、専門的な立場からのアドバイスを通してお客様に寄り添った事故対応サービスを実践します。

### 方針4. お客様の声に真摯に耳を傾け、改善に活かします

当社は、寄せられたすべてのお客様の声に真摯に耳を傾け、迅速かつ適切に対応します。また、お客様の声を品質の向上に向けた諸施策に活かします。

### 方針5. 社員一人ひとりが『お客様の感動を呼ぶ、まごころの応対』を実践します

当社は、「お客様本位」の実現に向け、『お客様の感動を呼ぶ、まごころの応対』がすべての役職員に実践されるよう浸透・徹底に継続して取り組みます。また、各種社内会議を通して「お客様本位」の風土醸成を図ります。

2021年2月1日制定

## 「お客様本位の業務運営」に関する具体的取り組み

「お客様本位の業務運営」に関する具体的取り組みは以下の通りです。

方針 1. 『お客様の感動と満足・社員の成長と幸福・会社の発展と地域・社会への貢献』を掲げ、お客様に安心と満足をお届けします

当社は、全社スローガンである行動指針『お客様の感動を呼ぶ、まごころの対応』を実践し、お客様のために出来ること、必要なことは何かを常に考えて行動することでお客様に安心と満足をお届けします。

<主な具体的取り組み>

- ・スマートカーライフパッケージパンフレット、窓口一つチラシ等を活用したバリュー案内とわかりやすい説明

方針 2. お客様ニーズに合った最新・最適な商品・サービスを提供します

当社は、社会環境の変化に伴うリスクや多様化するお客様ニーズに迅速かつ柔軟に対応し、「お客様の安心と満足」をお届けするため、お客様との対話をベースに、必要かつ十分な情報提供とお客様の真のニーズ把握、最新、最適な商品・サービスの提供を行います。

<主な具体的取り組み>

- ・お客様には常に最新、最適な補償の提案を実施
- ・自動車保険パンフレット等を活用した『保険のかけ方アドバイス』の実践
- ・安心点検シートを活用した証券診断の実施
- ・パソコン手続きの活用によるわかりやすい説明と適正募集の実践

方針 3. お客様に寄り添った事故対応を実践します

当社は、お客様が迅速で適正、納得感のある保険金支払いが受けられるよう、保険会社へのお取次、保険金請求のお手伝いをするとともに、経過状況の報告、専門的な立場からのアドバイスを通してお客様に寄り添った事故対応サービスを実践します。

<主な具体的取り組み>

- ・当社加入のお客様に対して『窓口一つ』『もしも事故が起こったら』チラシの配布を実施
- ・契約時における事故発生時の対応方法についてわかりやすい説明を実施

方針 4. お客様の声に真摯に耳を傾け、改善に活かします

当社は、寄せられたすべてのお客様の声に真摯に耳を傾け、迅速かつ適切に対応します。また、お客様の声を品質の向上に向けた諸施策に活かします。

<主な具体的取り組み>

- ・長期自動車保険は満期応答月におけるフォローリストを活用して全数点検を実施
- ・お客様からの苦情などに真摯に耳を傾け、受付た苦情は起票してお客様サービスの改善に活用

方針 5. 社員一人ひとりが『お客様の感動を呼ぶ、まごころの対応』を実践します

当社は、「お客様本位」の実現に向け、『お客様の感動を呼ぶ、まごころの対応』がすべての役職員に実践されるよう浸透・徹底に継続して取り組みます。また、各種社内会議を通して「お客様本位」の風土醸成を図ります。

<主な具体的取り組み>

- ・毎月定例勉強会による最新知識の習得
- ・ロールプレイング研修による最新・最適な保険提案話法の習得

# 「お客様本位の業務運営」のためのKPI設定について

私たちダイハツ千葉販売株式会社はお客様本位の業務運営を推進するにあたり、その水準、周知度等を検証するため下記のとおりKPIを設定し、定例でその内容をチェックし改善に努めていきます。なお、この検証においてこれらの内容が実態にそぐわないと判断した場合はその都度見直しを図りさらなるお客様本位の業務運営に資する内容に変更してまいります。

1. 『お客様の感動と満足・社員の成長と幸福・会社の発展と地域・社会への貢献』を掲げ、取引損保様のお客様満足度アンケート収集率20%以上、満足度80%以上を目指します。

2. お客様ニーズに合った最新・最適な商品・サービスを提供し、わかりやすい説明と適正な募集を実践するためにパソコン手続き90%以上を目指します。

3. お客様に寄り添った事故対応を実践するために、代理店事故受付率30%以上を目指します。

4. お客様の声に真摯に耳を傾け、改善に活かします。保有のお客様に対する丁寧なフォローを実践し、自動車保険継続率95%以上を目指します。

5. 社員一人ひとりが『お客様の感動を呼ぶ、まごころの応対』を実践するため、営業スタッフを対象とした毎月1回以上のレベルアップ研修、コンプライアンス研修を実施・記録することでレベルアップを図ります。