

「お客様本位の業務運営に関する方針」策定について

石川ダイハツ販売株式会社(以下、「当社」とします。)は、お客様本位の取り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」を策定しました。

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したいお客様本位の業務運営を推進してまいります。

石川ダイハツ販売株式会社

お客様本位の業務運営に関する方針

方針1．お客様に安心・安全なカーライフをお届けします。

当社は、保険商品の専門知識を習得し、お客様に分かりやすく丁寧な説明を行い、お客様の状況に合わせた最適なプランをご提案するように努めます。

【主な具体的取組み】

スマートカーライフパッケージのご提案(お車ご購入時に加入できるダイハツならではの自動車保険の提案)、併有車をお持ちのお客様へのまとめ割のご提案。重複補償の確認。

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。

【主な具体的取組み】

最新・最適な補償の提案を実施。自動車保険パンフレットを活用したわかりやすい説明と証券診断を実施します。

方針3．お客様に寄り添った事故対応に努めます。

当社は、事故発生時の初期対応から事故報告、保険金のお支払いまで保険会社と細かく連携して対応状況を共有し、お客様に寄り添った事故対応サービスに努めます。

【主な具体的取組み】

当社加入のお客様に対して「もしものガイドブック」の配布を実施します。契約時に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。またお客様からの声を社内で共有し、改善に活かします。

【主な具体的取組み】

長期自動車保険は、お客様のご意向や契約内容変更の確認を実施します。お客様からの苦情などに真摯に耳を傾け、社内でお客様サービスの改善に活用します。

方針5．社員一人ひとりがお客様の気持ちになって行動します。

当社は、お客様に心からご満足いただけるサービスを提供するために、社員一人ひとりが「お客様第一」の精神を胸に、日々行動します。また各種社内会議を通して「お客様本位」への風土醸成を図ります。

【主な具体的取組み】

ロールプレイング研修による最新・最適な提案話法の習得に努めます。

お客様本位の業務運営に関する具体的取組指標と現状（別表）

	目標	現状
デジタル端末利用手続き率	75%	損害保険ジャパン 90.4%
		東京海上日動 52.3%
代理店事故受付率	60%	損害保険ジャパン 75.1%
		東京海上日動 36.2%
アンケート回答率	8%以上	損害保険ジャパン 0.4%
		東京海上日動 6.2%