

## ＜ お客さま本位の業務運営方針 ＞

浅見商会は、「自動車の販売・整備を通じて、お客様や地域社会に喜ばれるディーラー」を目指しております。保険代理店業務においても、常にお客さまの立場に立って物事を考え、お客さま本位で行動するよう努めてまいります。

### ① お客さまの最善の利益の追求

当社は、お客さまが求めるニーズを的確に把握し、満足していただけるご提案、お手続きを行います。万が一の事故対応については、当社のみで完結できる環境を整え、お客さまに安心を届ける体制を構築いたします。

#### 取組

- ・お客さまに最適なご提案ができるよう、教育研修計画に基づいた各種研修を実施いたします。
- ・事故対応力の向上を目指し、ロープレの実施や社内でのノウハウ共有を行います。

### ② 利益相反の適切な管理

当社は、取引保険会社商品の中からお客さまのご要望に最適な保険商品をご案内いたします。

#### 取組

- ・コンプライアンス研修を毎年実施し、適切な募集品質を確保いたします。
- ・比較推奨を実施した契約については、お客さまの意向に基づき、なぜ比較推奨を行ったのかの経緯を対応履歴に残して管理いたします。

### ③ 手数料等の明確化

お客さまがご負担される保険料に対して、お受けになれるサービスを、わかりやすく丁寧に説明いたします。

#### 取組

- ・商品改定ごとに勉強会を実施し、サービス内容に対する理解を深めます。
- ・お客さまに必要な情報を届けることができるよう、情報を精査して簡潔な説明を心がけます。

### ④ 重要な情報の分かりやすい提供

保険商品やリスクに関する重要な情報を、お客さまにわかりやすくご提供いたします。

#### 取組

- ・チラシやパンフレットを活用し、お客さまに合わせた募集・説明を実施いたします。

### ④ お客さまにふさわしいサービスの提供

当社は、お客さまに寄り添ったご提案をするために、定期的にお客さまと接点を持ち、多種多様なニーズにお応えいたします。

#### 取組

- ・車検、点検、来店時にお客さまの状況に沿ったご提案を行います。
- ・新しい商品・サービス等の定期的な情報提供を行います。

### ⑥ 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

社外・社内の各種研修への参加、コンプライアンス研修の実施などを積極的に行い、各人のスキルアップに努めるとともにお客さま本位の行動が浸透する人材育成に努めます。

#### 取組

- ・上長と定期的な 1on1 面談を実施しております。
- ・人事評価制度で適切な動機付けを行い、お客さまに最適なご提案を行える体制を整えております。

### KPI

教育研修計画実施・受講率：100%

満期 7 日前証券作成率：90% （前年 83.6%）

代理店事故対応窓口割合：80%

2025 年 10 月 6 日  
株式会社 浅見商会