

## お客さま本位の業務運営方針

私たちは、お客さまの「困った」を解決することを念頭に、地域一番店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。

### 原則②お客さまの最善の利益の追求

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、事故対応を行います。お客さまの万が一に備え、事故・故障時の連絡先、営業時間などをわかりやすくご案内いたします。

### 原則③利益相反の適切な管理

お客さまとの利益相反の可能性を正確に捉え、お客さまの利益が不当に害されないよう適切に対応いたします。

### 原則④手数料等の明確化

損害保険の商品販売にあたり、契約時にお客さまからいただく費用等はございませんが、お客さまがご負担される保険料と、お受けになられるサービスとの対比を含め、お客さまへわかりやすくご説明ができるよう取り組みいたします。

### 原則⑤重要な情報の分かりやすい提供

保険商品に関する情報やリスクなどについて、お客さまのご要望に最適な保険商品のご紹介をいたします。

### 原則⑥お客さまにふさわしいサービスの提供

事故発生時の初期対応、保険金の請求サポートに努め、被害に遭われたお客さまへ安心をお届けいたします。

### 原則⑦従業員に対する適切な動機づけの仕組み

お客さまへ最適な保険をご案内するために、社内研修を通じ、継続的な社員教育を行うことで従業員の知識向上に努め、業務品質向上に取り組みます。

「お客さまにふさわしいサービスの提供」ができているかを測るために、原則②～⑦共通のKPIとして「ペーパーレス手続き率」100%を維持します。

目標値：ペーパーレス手続き率 100%

2024年実績：ペーパーレス手続き率 100%

以上

山本自動車

令和8年2月9日