

お客様本位の業務運営に関する方針

私たちは、保険業務におけるお客さま本位の業務運営を実現するために5つの基本方針を策定・公表し「お客さまに選ばれ信頼される会社」を目指し、基本方針に基づいて行動します。

方針1 お客様の最善の利益の追求

私たちは、お客様の最善の利益を第一に考え、高い倫理観を持ち、誠実・公正な対応のもと良質な商品とサービスを提供します。

具体的な取組

私たちはお客様のニーズに合致した商品を提案します。また、お客様のカーライフにひとつ上の安心を提供する「マツダスカイプラス」がセットされた自動車保険への加入をお勧めします。

方針2 利益相反の適切な管理

私たちは、お客様のニーズに反して高い手数料を得られる商品を不当に優先して販売すること等、利益が相反するおそれのある取引について正確に把握し、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・対応します。

具体的な取組

推奨損害保険会社を3社（東京海上日動火災保険㈱、三井住友海上火災保険㈱、損害保険ジャパン㈱）とすることでお客様のニーズにお応えできるよう対応します。

各店舗においては、お客様に対する適切な募集を図る目的で、損害保険商品募集に関する主たる教育・指導担当の損害保険会社を選定し、当該損害保険会社の商品の推奨販売を行います。

方針3 重要な情報のわかりやすい提供

私たちは、お客様に重要な情報をわかりやすくお伝えするため、視覚的にわかりやすい保険募集をします。

具体的な取組

タブレット端末等を積極的に活用した保険募集を行います。

「各種パンフレット」や「重要事項等説明書」等を活用し、お客様に注意を促しながら、適切かつ十分な情報提供を行います。

ご高齢者または特に配慮が必要なお客様に対して提案・説明する際には、当社募集ルールに則り、親族等のご同席や、複数回の募集機会の設定、複数募集人での募集等の方法できめ細やかな対応を行います。

方針4 一人一人のお客様にふさわしいサービスの提供

私たちは、社会環境の変化や多様化するお客様のニーズに対応すべく、お客様のご意向に沿った商品の説明および提供を行います。

具体的な取組

弊社以外でご加入の自動車保険について、補償内容・契約条件・保有台数・ご家族の状況などがお客様の意向に沿っているか、保険診断（証券診断）の実施を行います。

お客様との契約手続きの際、タブレット端末等を積極的に活用し、お客様のご意向やニーズの確認を行います。

長期契約については、その期中において、お客様の意向や契約内容に変更がないかなどの確認を行います。

方針5 従業員に対する適切な動機づけの仕組み等

私たちは、業務品質の向上に向け、従業員の教育を徹底します。

具体的な取組

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、お客様の声をもとに、適切な原因分析と再発防止策や改善策の検討を行います。

継続的な募集人研修や商品勉強会及びコンプライアンス勉強会を通じて、業務運営の改善や業務品質の向上につなげて参ります。

「お客様本位の業務運営に関する方針」(方針1~5)を実現するための重点取組指標を以下と致します。

〈重点 KPI〉

自動車保険継続率：95% (方針1、2、3、4、5)

車販時付保率：18% (方針1、2、3、4)

デジタル手続き実施率：70% (方針3、4)

全店舗で毎月勉強会を実施 (方針5)