

## お客さま本位の業務運営方針

マツダ小田原株式会社

当社は、お客さま本位の業務運営の徹底を図るため、「お客さま本位の業務運営方針」を以下のとおり策定し公表します。

### 方針 1. 【お客さまの最善の利益の追求】

当社は、お客さまのニーズやご意向に沿った商品・サービスを提供することがお客さまの最善の利益に繋がるものと考え、お客さまと対話を通して、お客さまお一人お一人に最適な提案・説明をおこないます。

#### 〈取組内容〉

分かりやすく丁寧な提案・説明ができるよう、デジタル手続きによる保険手続きを基本とします。

### 方針 2. 【利益相反の適正な管理】

当社は、お客さまとの利益相反のおそれのある取引について、お客さま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。

また、保険会社から代理店として手数料を受領しますが、その手数料に促われることなく、比較推奨販売を遵守します。

#### 〈取組内容〉

・保険取扱損害保険会社を以下の 3 社とすることで、お客さまのニーズにお応えできるよう対応します。

三井住友海上火災保険（株）、東京海上日動火災保険（株）、損害保険ジャパン（株）

・お客さまへ適切な保険募集をおこなうために、損害保険販売の主な教育・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おこないます。

### 方針 3. 【重要な情報のわかりやすい提供】

当社は、お客さまに最適な商品・サービスを選択いただけるよう、保険商品・特性など判断に必要な情報について、ご理解状況を確認しながら、分かりやすく丁寧に説明します。

#### 〈取組内容〉

お客さまにとって分かりやすいパンフレットやカタログ等を、デジタルツール等も利用しながら重要な情報を分かりやすく丁寧に説明します。

### 方針 4. 【お客さまにふさわしいサービスの提供】

当社は、お客さまの環境や状況、リスクやご意向を把握し、適切な商品やサービスの提供をおこなうとともに、ご契約後もアフターフォローに努めていきます。

#### 〈取組内容〉

・当社以外でご加入の自動車保険について、契約条件・補償内容などがお客さまのご意向に沿っているか、ヒアリングやアンケートを実施しアドバイスをいたします。

・保険期間が長期の契約については、年に 1 回はお客さまの環境や状況を伺い、ご意向や契約内容に変更がないか等の確認をおこないます。

## 方針5.【従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】

当社は、お客さま本位の業務運営方針の徹底に向けて、社内教育や研修を充実させ、人材の育成に努めます。

### 〈取組内容〉

継続的な研修や勉強会等を実施し、業務運営の改善や品質向上に繋げていきます。

### 【本方針の取組みに関する指標（KPI）】

お客さま本位の業務運営方針の取組みを検証するものとして以下の指標を設定します。

指標は、推移状況を確認・検証し、必要に応じて見直しや追加をおこないます。

指標	目標	方針
デジタル手続き率	80%	方針1、3、4
任意保険付保率	30%	方針1、2、3、4、5
早期更改率	85%	方針1、3、4、5
代車等諸費用特約付帯率	70%	方針1、3、4、5

マツダ小田原株式会社  
代表取締役 石森 公夫