お客さま本位の業務運営方針

株式会社イノクチモータース

策定日:2025 年 12 月 1 日

経営理念

私たちは、地域の皆様の安全で快適なカーライフを支えることを使命とし、自動車整備のプロフェッショナルとして、確かな技術と真心のこもったサービスを提供してまいります。

保険代理店としては、お客様一人ひとりに寄り添い、お客様の大切な財産と生活を守るため、最適な保険商品とサービスをご提供し、長期にわたる信頼関係を築くことを目指します。

当社は、上記の経営理念のもと、金融庁の「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を実現するため、以下の方針を定めます。

方針 1　安心・安全のための商品・サービスの提供 (原則 2)

当社は、お客様の声を真摯に受け止め、お客様に満足いただけるサービスと商品を提供します。また「お客様の声」を真摯に受け止め、業務品質向上に活かしていきます。

【具体的行動】

- お客様のニーズや車両の使用状況を丁寧にお伺いし、最適な保険商品をご提案します
- 事故発生時には、迅速かつ丁寧なサポートを提供します
- 契約後も定期的にお客様の状況を確認し、保険内容の見直しをご提案します
- 整備のプロとしての知見を活かし、車両の安全に関するアドバイスを行います

【KPI】

KPI 項目	目標値
お客様の声の集計	月 1 回以上実施
（昨年実績）	月 1 回実施

方針 2　お客さまの立場で利益相反を適切に管理 (原則 3)

当社は、お客様との利益相反が生じる可能性を認識し、常にお客様の利益を優先した業務運営を徹底いたします。

【具体的行動】

• 代理店手数料の多寡にかかわらず、お客様のリスク・ニーズに沿った最適な商品をご提案します

• 保険の乗り換えをご提案する際は、メリット・デメリットを明確にご説明します

• 整備・車検と保険契約を関連付けた不適切な募集は行いません

【KPI】

KPI 項目	目標値
利益相反管理に関する研修の実施	年 1 回以上実施
（昨年実績）	未実施

方針 3　商品・サービスに関する情報の分かりやすい説明 (原則 5)

当社は、お客様が保険商品を十分に理解し納得した上でご契約いただけるよう、重要な情報を分かりやすく提供します。

【具体的行動】

• 補償内容、保険料、免責事項などを、専門用語を避けて分かりやすくご説明します

• お客様からのご質問には丁寧にお答えしご理解いただけるまで繰り返しご説明します

• 高齢者の方や初めて保険に加入される方には、特に配慮した説明を行います

【KPI】

KPI 項目	目標値
ロープレ研修開催	月 1 回以上実施
（昨年実績）	月 0.5 回実施

方針 4　お客さまのリスク,ご意向に沿った商品/サービスの提供 (原則 6)

当社は、お客様のライフステージや車両の使用状況等を把握し、お客様一人ひとりにふさわしい保険商品とサービスを提供します。

【具体的行動】

- 意向把握・確認を適切に行い、お客様のニーズに合った保険商品をご提案します
- お客様のライフステージの変化に応じて、定期的な保険内容の見直しをご提案します
- 比較説明・推奨販売を行う際は、お客様にとってのメリットを明確にお伝えします

【KPI】

KPI 項目	目標値
契約更改率	95%以上
（昨年実績）	96%

方針 5　適切なお客さま対応のための従業員教育 (原則 7)

当社は、お客様本位の業務運営を実践するため、従業員に対する継続的な教育・研修を実施し、適切な評価体制を整備します。

【具体的行動】

- 募集人の教育・管理・指導を継続的に実施します
- 損害保険募集人資格の取得を支援し、継続的な研修を行います
- お客様からのご意見・ご要望を従業員間で共有し、サービス改善に活用します
- お客様満足度を重視した従業員評価体制を整備します

【KPI】

KPI 項目	目標値
コンプライアンス研修の実施回数	年１回以上
（昨年実績）	年１回実施

その他の取り組み

1. 方針の公表

• 本方針を当社ホームページに掲載します

• 本方針を店頭に掲示します

2. お客様の声の活用

• お客様からのご意見、ご要望、苦情等を「お客様の声受付簿」に記録し、真摯に対応します

• お客様の声を定期的に分析し、業務改善に活用します

3. 方針の見直し

• 本方針及び KPI の達成状況について、年 1 回以上の自己評価を行います

• 法令の改正や社会情勢の変化に応じて、本方針を適宜見直します

コンプライアンス体制

• コンプライアンス責任者:　経理総務課長

• 保険業法その他の関連法令を遵守し、適切な業務運営を行います

お問い合わせ窓口

本方針に関するご質問やご意見は、下記までお気軽にお問い合わせください。

株式会社イノクチモータース
顧客相談窓口
電話:076-241-1807
受付時間:平日 9:00～18:00

以上