

## 東部ダイハツの「お客さま本位の業務運営方針」

東部ダイハツ株式会社は、「私たちは常にお客さまが心から満足するサービスを提供し、お客さまに愛される会社づくりを心掛け、業界ならびに地域社会の発展に貢献することを使命とする」という経営理念のもと、保険のエキスパートとして、お客さまを第一に考え、お客さまに心から満足いただけるサービスを提供するよう努めます。

### 業務運営方針

#### 方針① お客さまの最善の利益の追求

お客さまに安心・安全なカーライフを送っていただくため、お客さまのニーズや意向に沿った最適な商品の提案を実施します。

お客さまとの対話を通じ、お客さまのニーズや意向を十分に把握し、お客さまのリスクに対して最善の解を提供することを目指します。

#### 方針② 利益相反の適切な管理

お客さまの保険加入に際しては適切な募集を行い、お客さまの利益が不当に害されることのないよう努めるとともに、適切に管理・検証する体制を構築します。

#### 方針③ わかりやすい情報提供と丁寧な説明

取り扱う商品・サービス内容をお客さまにわかりやすく説明します。

対面での保険募集を基本とし、お客さまの理解を得ながら、必要な情報を提供します。特にお客さまにとって不利益となる情報については、より丁寧に説明します。

#### 方針④ お客さまにとって最適な商品・サービスの提供

お客さまのご意向を正確に把握し、そのご意向に沿った最適な商品・サービスの提供を実施します。お客さまに必要な情報をご案内し、補償内容の見直し等を実施することで、お客さまの安心・安全なカーライフが実現するよう努めます。

#### 方針⑤ 従業員に対する適切な動機付けの仕組み

従業員が本方針を正しく理解し行動できるよう、勉強会や研修、ロープレの継続実施を通じて人材の育成に努めます。

お客さまの声を収集・分析し、その内容に基づき業務改善を行ってまいります。

## 業務運営方針（KPI）

- ① 28日前早期更改率 80%（2025年1月末実績50%）

お客さまに始期日前に正確な証券をお届けし、安心・安全なカーライフを送っていただくため、早期にアプローチを実施し、満期日1か月前までの手続きを行います。

- ② 社内勉強会の実施 月1回

社員の知識向上に向け、毎月1回以上の勉強を実施します。