

## 保険代理店業務における「お客さま本位の業務運営方針」

2025年7月1日作成

有限会社 奥田鋳金塗装工業所は、「感謝と恩返しで全力サービス」の経営理念のもと、保険商品を扱う代理店として、お客さまを第一に考え、ご満足いただける質の高いサービス提供を実現するよう努めて参ります。

尚、本方針は金融庁が提示し推奨する「顧客本位の業務運営に関する原則」に則り策定し、実現するために誠心誠意取り組んで参ります。

### 方針1. お客さまを第一に考え行動します

(金融庁が公表する顧客本位の業務運営に関する原則の「原則2, 6」に適用します)

当社はお客さまのお困りごとやご意向を最優先とし、ご意見、ご要望等に対して即日対応を基本とし、申込、変更、事故対応時等、お客さまの信頼に応えるべく活動して参ります。

### 方針2. お客さまへ重要な情報をわかりやすく説明いたします

(金融庁が公表する顧客本位の業務運営に関する原則の「原則5」に適用します)

保険に関する契約内容、重要事項、そのほか専門的内容に関してパンフレット並びにデジタル資料をご一緒に確認し、お客さまのご理解を得ながら、わかりやすくかつ丁寧なご説明ならびに情報提供に努めて参ります。

### 方針3. お客さまに合ったサービスの提供並びにご提案を実施します

(金融庁が公表する顧客本位の業務運営に関する原則の「原則2, 3, 6」に適用します)

お客さまのカーライフを十分確認した上で、お客さまに必要かつ最適な商品の選定をするとともに、最新の情報を原則対面にてご提案することで安心・安全を最優先に考えたご提案を致します。

### 方針4. お客さまの最善の利益を追求致します

(金融庁が公表する顧客本位の業務運営に関する原則の「原則2, 5」に適用します)

お客さまの基本的な利益、損失そのほかリスク、取引条件について誠実・公正にご説明し、メリット・デメリットをわかりやすくご提示し、そのうえでお客さまの最善の利益を図って参ります。

### 方針5. 従業員に対する適切な動機による募集行為のための研修および教育を実施します

(金融庁が公表する顧客本位の業務運営に関する原則の「原則7」に適用します)

方針1~4を実施するために代理店としての役割を自覚し、お客さまの利益を追

求するための行動が適切な動機付けであり、かつお客さまへ公正な対応がなされるよう保険業務における従業員研修および基本的なコンプライアンス教育を継続して行って参ります。

#### 「お客さま本位の業務運営方針」定着のための評価指標

2025 年 7 月 1 日作成

弊社は、自ら掲げたお客さま本位の業務運営方針を実行していくうえで必要な業務における重点指標(KPI)を設定し、進めて参ります。

進捗を都度確認し、取組・検証・改善をすることで健全な保険業務が遂行できるよう会社全体で取り組んで参ります。

#### 重点指標 (KPI)

- お客さまのご意向を正確に反映し、寄り添った手続きを実施するために対面による代理店システム計上割合 90%以上実施を目指します。(原則 1・2)
- お客さまへ余裕をもってご案内し、よりご意向に沿った内容で、ご提案をさせていただくために、初回早期コンタクトを意識し、満期日 7 日前証券作成率 90%以上実施を目指します。(原則 1・2)
- お客さまのカーライフの変化を把握し、常に最適なお契約内容であることを基本と致します。満期を迎えるご契約の補償重複や割引など最適提案を 100%実施することを目指します。(原則 5・6)
- 最適なお提案やアドバイス、ご対応をさせていただくための社員教育のため、1 回以上/月の保険勉強会を開催し、より質の高い募集活動を目指します。(原則 7)