

<お客様本位の業務運営方針>

当社は、すべてのお客様が安心かつ充実した生活が出来るよう、トータルライフサポートを心がけています。また、保険代理業においても、お客様により最適な提案をすることで、質の高いサービス・商品を提供します。

当社はこれらの方針に向け、「お客様本位の業務運営方針」を以下のとおり宣言します。

1. お客様の最善の利益の追求

当社は、お客様のニーズを的確に把握し、適切な商品と安定したサービスを提供できるように、日々コンプライアンスの徹底や教育、研修、定期的な点検を実施し、お客様の最善の利益を図るよう努めます。

2. 利益相反の適切な管理

当社は、乗合代理店として、お客様の利益が不当に損なわれることのないよう、法令等を遵守し、利益相反の排除を徹底してまいります。

3. 手数料等の明確化

当社は、お客様が負担する費用等が、どのようなサービスの対価に関するものかを含め、お客様に十分にご理解を得られますよう努めます。

4. 重要な情報の分かりやすい提供

当社は、お客様のご要望やご意向を把握し、情報提供やご提案については、別添の販売方針に沿ってご提案させていただくとともに、パンフレットや重要事項説明書、約款を用いて適切に説明し、お客様が安心していただけるよう努めます。

5. お客様にふさわしいサービスの提供

当社は、一人ひとりに合わせたトータルライフサポートを実現するため、お客様とのコミュニケーションを通じ、お客様の必要としているサービスや商品を適切に把握し、ご提案をさせていただくよう徹底してまいります。

6. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

当社は、役員及びすべての従業員に幅広い知識を習得する機会や支援、定期的な研修・教育等を継続的に行い、お客様の利益をお守りし、信頼性が損なわれないよう、ガバナンス体制を整備してまいります。

※当方針につきましては、金融庁が公表している「顧客本位の業務運営に関する原則」に沿って作成しております。

＜お客様本位の業務運営方針 品質指標（KPI）＞

お客様本位の業務運営方針に基づく取り組みを、以下の指標に定めて公表し、継続的に向上を目指してまいります。

【各取り組み内容】

KPI（評価項目）	2024 年度実績	2025 年度目標
① お客様アンケート調査の回収件数	4 件	10 件
② 保険契約継続率	97.9%	98.0%
③ 社内教育実施回数	14 回	16 回
④ キャッシュレス化率	99.8%	100%
⑤ AIR オートクラブ「保険ショップ認定店」	充足	充足

＜当社が掲げる「お客様本位の業務運営方針」と各取り組み内容との対応関係＞

		各取り組み内容				
		①	②	③	④	⑤
お客様本位の業務運営方針	1. お客様の最善の利益の追求	○	○	○	○	○
	2. 利益相反の適切な管理		○		○	○
	3. 手数料等の明確化		○			○
	4. 重要な情報の分かりやすい提供	○		○		○
	5. お客様にふさわしいサービスの提供	○	○			○
	6. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等		○	○	○	○

代理店：千房自動車株式会社

住 所：石川県野々市市押野四丁目 8 8 番地

T E L : 076-248-5040 F A X : 076-248-0149

E mail : chibusa-sonpo@abeam.ocn.ne.jp