

お客様第一の基本業務運営方針

当社は、保険商品を販売するうえで、顧客本位の良質なサービスの提供を実現するため、以下の方針を定めます。

① お客様の安心と満足を提供する責任を果たします。(原則2)

お客様から信頼され、継続して選ばれる活動を

「お客様第一」の考えを基軸とし、お客様の安心と安全を活動の原点に、これまで培ってきた豊富な経験とノウハウを活かしながら、お客様の信頼と期待に応えるご満足をお届けします。

自動車保険継続率



98%

(令和6年度実績96.3%)

② お客様ニーズに答える商品、サービスを提供します。(原則2,6)

常にお客様へ最適な提案活動を

お客様の自動車に関するリスクに応じた保険商品を取り揃え、習熟した知識と高い専門性を兼ね備えたスタッフがお客様をサポートする体制を整備します。

自動車保険車両保険付帯率



80%

(令和6年度実績78.0%)

③ ご契約へのご理解、ご納得を得られる説明に努めます。(原則3,5,6)

お客様の意向を正確に反映し納得感の高い保険手続き方法を

全てのお客様へ説明責任を果たし品質の高いサービスを提供するために保険募集に関わる一連のプロセスを着実に実行し、品質の高いサービスを提供します。

【意向把握・情報提供義務の確実な実行】

- ・説明ツールはお客様に見やすく、わかりやすいものを提供します。
- ・お客様のご意向・ご要望を的確に把握し、お客様の利益が不当にがいされることがないように利益相反の恐れのある取引については適切に管理する態勢を構築します。

【高齢のお客様・障がいのあるお客様への丁寧な対応】

- ・ご高齢の方・障がいのある方に対する対応ルールに沿って、より丁寧に誠実に説明します。

電子募集手続き実施率



80%

(令和6年度実績76.7%)

④ 業務品質の向上に努めます。(原則7)

お客様に対応する社員の販売品質向上に向けた勉強会・研修の計画的活動を実施

全てのお客様の多様なニーズにお応えし、品質の高いサービスを提供するために、社員(保険募集人)の経験や知識に応じた研修プログラム、計画的・継続的な社員教育を実施し、保険商品に関する知識習得と周辺知識の習得、そして募集ルールと各種コンプライアンスの徹底遵守に努めます。

- 店舗社員向け勉強会 毎月1回
- 特にレベルアップを必要とする社員向け研修 年4回
- 店舗の保険責任者向け研修 年2回
- 店舗の保険業務の適切性を確認する社内監査 年1回

(令和6年度 上記の通り実施済み)



⑤ お客様の声に真摯に耳を傾け、改善に生かします。(原則2)

お客様からいただいたご不満内容を検証し、同様のご不満を無くす改善活動を

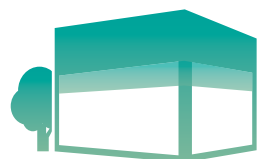
お客様の声を定期的に確認し、業務品質の向上に活用する態勢を構築します。お客様の期待に応え続ける対応が実践できているかを振り返り、品質向上に繋げます。



⑥ お客様に寄り添った事故サービスに努めます。(原則6)

お客様の万一の事故の際、責任を持って対応する活動を

事故発生時の初期対応から保険金等のお支払いまでのサポートを各種規則、規定、ルールを遵守し、丁寧かつ迅速かつ誠実にいき、早期解決に向けお客様の不安の解消に努めます。



北海道マツダ販売株式会社

上記原則の説明は金融庁HP「顧客本位の業務運営に関する原則」をご参照下さい。
<https://www.fsa.go.jp/policy/kokyakuhoni/kokyakuhoni.html>

(最終更新日:2025年12月5日)