

お客様本位の業務運営方針

私たち岐阜日野自動車株式会社は、損害保険商品の販売等にあたり、お客様の立場に立った誠実かつ適切な勧誘を行うため、以下の方針を金融庁が公表する「顧客本位の業務方針の原則」に基づき、定めております。

1. お客様にふさわしいサービスの提供（原則 2・3・6 に対応）

お客様の商品に関する知識、経験、財産の状況および購入目的などを十分に把握し、お客様のニーズと実情に適した商品の提供に努めます。

2. お客様の最善の利益の追求（原則 2・3 に対応）

お客様の投資目的やリスク許容度を把握し、不適切な勧誘は行いません。また、複雑または投資リスクの高い商品について、内容やリスクを十分ご理解いただけるよう高い専門性と倫理観を持ち、丁寧な説明に努めます。

3. 勧誘方法および時間帯の配慮（原則 6 に対応）

お客様のご迷惑となるような時間帯や場所、方法での勧誘は行いません。勧誘に関しては、法令・ルールを遵守し、常に良識をもって行動します。

4. 重要な情報の分かりやすい提供（原則 5 に対応）

商品の内容、リスク、その他重要事項について、お客様に誤解を招くことのないよう正確かつ分かりやすい情報提供を行います。

5. 個人情報の保護（原則 6・7 に対応）

お客様のプライバシーを尊重するとともに、お客様の個人情報は、法令等に基づき適正に取り扱い、その保護・管理に万全を期します。

6. お客様への対応（原則 5 に対応）

お客様からのお問い合わせ、保険金等のご請求にあたりまして、迅速・適切・丁寧な対応に努めます。

7. 従業員に対する適切な動機づけの仕組み等（原則 7 に対応）

岐阜日野自動車株式会社の社員に対する法令遵守・商品知識・お客様対応に関する教育を定期的に実施し、お客様から信頼される商品の提供を目指します。

8. 保険業務における目標数値（K P I）

- ・ 2週間前更改率 80%（2024年度 69.8%）※損保ジャパンは除く
（確実なご案内と迅速な保険証券のお届けのため）
- ・ 1週間前更改率 80%（2024年度 60.7%）※損保ジャパンのみ
（確実なご案内と迅速な保険証券のお届けのため）
- ・ 携帯番号入力率 65%（2024年度 58.2%）※リース、フリート契約を除く
（6. お客様対応を実現するため）
- ・ クレカ払率 15%（2024年度 12.2%）
（契約失効抑制とお客さまに安心してご加入いただくため）