

保険代理店業務における【お客様本位の業務運営方針】

富山三菱自動車販売株式会社（以下：当社）は、大切なお客様と社会のために「お客様第一主義」という経営基本理念のもと、損害保険商品を取り扱う代理店としてお客さま本位の業務運営を徹底するため以下の業務方針を策定し取り組んでまいります。

お客様の最善の利益の追求

(原則2)

お客様の商品に関する知識、購入経験、購入目的、財産状況など、商品の特性に応じた必要な事項を総合的に勘案し、お客様のご意向と実情に沿ったよりよい商品の説明および提供に努めます。また、お客様にご迷惑をおかけする時間帯や場所、方法での勧誘はいたしません。

お客様にふさわしいサービスの提供

(原則6)

お客様からのお問い合わせには、迅速・適切・丁寧な対応に努めます。また、保険金等のご請求手続きにあたりましては、迅速・適切・丁寧な対応に努めます。お客様のご意見・ご要望を販売活動に生かしてまいります。

重要な情報をわかりやすく提供

(原則5)

お客様に商品についての重要事項を正しくご理解いただけるように努めます。また、販売形態に応じて適切な説明に努めます。

利益相反の適切な管理

(原則3)

お客様の利益が不当に害されることがないように、利益相反などの可能性について正確に把握し、適切に管理・対応するように努めます。

従業員に対する適切な動機づけの枠組みなど

(原則7)

よりよいサービスの提供のために、管理体制の整備や販売にあたる者の継続的な研修や教育に取り組めます。

これらの方針を実現するためのKPI（主要業績評価指標）として以下の項目を設定します。

「早期更新率」

(2026年7月時点 89.4%)

お客様へ安心をお届けするために…

ご契約締結にあたって、十分に検討いただくために、当社では満期2か月前のご連絡、早期に証券をお手元に届けられるよう、安心して満期を迎えられるよう1か月前までのご契約を目標としています。

95%

「Webによる手続き」

(2026年7月時点53.1%)

お客様へ適切な保険をお届けするために…

タブレットなどの視覚的ツールを使用し、商品説明をわかりやすく、またお客様の意向を正確に把握をするためWebによる手続きを推奨しております。それと同時に環境に配慮したペーパーレス化を推進します。

80%

「募集人研修の実施」

お客様への公平な対応の実現のために…

お客さまによりよいサービスの提供を可能とするために、保険業務関連だけでなくコンプライス教育等の従業員の研修を継続的に実施します。

【2026年度実施状況】

- ・コンプライアンス研修・自動車保険商品研修
- ・顧客情報管理研修・事故対応研修

「NPSアンケート回答率」

(2026年7月時点8.1%)

お客様の声を業務改善に活かすために…

お客様のご意見・ご要望などのお声に真摯に耳を傾け、業務改善やサービス向上に活かします。

10%