

お客さま本位の業務運営方針

方針1 お客さまの最善の利益の追求(原則番号①②⑥)

当社は、お客さまのニーズを的確に捉え、質の高いサービスを提供することを通じ、お客さまの満足度を向上させていきます。

また、「お客さまの声」を集約し、月に1度、全社で共有を図ります。お客さまからいただいた声を真摯に受け止め、誠実、迅速かつ適切に対応するとともに、業務品質向上に活かしていきます。

2026 年度 KPI: 満期 2 週間前計上率 85%

2025 年度実績: 満期 2 週間前計上率 74%

方針2 利益相反の適切な管理(原則番号③)

当社は、お客さまとの利益相反のおそれのある取引について、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、適切に管理する態勢を構築していきます。

方針3 重要な情報の分かりやすい提供(原則番号①⑤)

当社は、お客さまの状況(知識・経験等)、保険の加入目的等を総合的に勘案し、最適な商品・サービスを選択いただけるよう、お客さまに重要な情報をわかりやすく、丁寧にご説明していきます。

特に配慮が必要な方(ご高齢のお客さまや障がいをお持ちのお客さま)への情報提供は、より慎重な対応を心掛けます。

なお、当社社員からのご提案内容が均質になるよう、社内でのロールプレイング研修を随時行います。

2026 年度 KPI: デジタル端末を使用した手続き率 80%

2025 年度実績: デジタル端末を使用した手続き率 65%

方針4 顧客にふさわしいサービスの提供(原則番号①⑥)

当社は、お客さまを取り巻くリスクの把握と分析を行い、お客さまの意向や状況にマッチした適切な商品やサービスを提供していきます。

万が一の事故の際も安心してお任せいただけているかを確認する指標として、当社での事故受付率 90%以上を目指し取り組みます。

2026 年度 KPI: お客様アンケート回収率 10%

2025 年度実績: お客様アンケート回収率 8%

方針5 従業員に対する適切な機付けの枠組み(原則番号⑦)

当社は、当該、業務運営方針の徹底に向けて、従業員に対する教育や社内研修を継続的に実施していきます。また併せて、ガバナンス体制の構築にも努めていきます。

双日オートグループ東京株式会社

2026 年 4 月