

# お客様本位の業務運営方針

マツダアンフィニ横浜西は以下の通り、保険代理店として「お客様第一の基本業務運営に関する方針」を定め行動いたします。

## ①お客様ニーズに応える最良・最適な保険提案の提供（原則6）

当社は、お客様のご意向やお車の使用状況など正確に確認・把握し、社会環境の変化(自然災害など)を考慮しながら、お客様にとって最良・最適なご提案を実施いたします。わかりやすいご説明を行うために各種手続きは余裕を持ったスケジュールでご案内するよう努めます。

## ②お客様の声を経営に活かす取組み（原則2）

当社は、お客様の声を定期的に確認し、前向きにかつ積極的に受け止め、迅速かつ適切な対応を行うとともに、お客様の視点で適切な業務運営を行うよう努めます。

## ③重要な情報のわかりやすい提供（原則5）

当社は、お客様のご意向に沿った保険商品を選択いただけるようお客様目線に立った分かりやすい募集ツールを使用し、丁寧にご説明を行うよう努めます。

## ④利益相反の適切な管理（原則3）

当社はお客様の利益が不当に害されることのないよう、利益相反の恐れがある取引の把握及び管理に努めます。

## ⑤従業員に対するお客様本位の動機付けに向けた取り組み（原則7）

当社はお客様最善の利益を追求するため、従業員に対して研修や教育を継続的に実施し、ガバナンス強化に努めます。

### KPI

自動車保険継続率 95% （方針 1.2.3.4.5） 2024年度実績 86%

車販時付保率 30% （方針 1.2.3.4） 2024年度実績 22%

デジタル手続き実施率 80% （方針 1.3.4） 2024年度実績 77%

早期更新率 80% （方針 1.3.4.5） 2024年度実績 45%

更新日 2026年2月6日 株式会社マツダアンフィニ横浜西