「お客さま本位の業務運営方針」

2025年3月策定

静岡マツダ株式会社

当社は「静岡に笑顔を心に誇りを」の理念のもと、保険を取り扱う代理店としてお客さまを第一に考え、任せてよかったと思ってもらえる最高のパートナーになれるよう努めてまいります。なお、本業務運営方針は金融庁が推奨する「顧客本位の業務運営に関する原則」に則って作成し、実現するために誠心誠意取り組んでまいります。

方針１：お客さまを第一に考え行動します

お客さまを第一に考え、お困り事を自分事として真剣に考えます。お客さまのご意向を優先し、当社の自動車保険をはじめとした保険の対応（申込・変更・事故）を通してお客さまに歓ばれるために行動します。

方針2：お客さまに最適なサービスの提供とご提案を行います

お客さまのカーライフを十分に確認し、それぞれのお客さまに最適な商品を選定してご提案するとともに、自分の常識で判断するのではなく、常に判断軸はお客さまを基準として最新の情報をご提供します。

方針3：お客さまに重要な情報を分かりやすくお伝えします

保険に関する情報（契約内容・契約概要・注意喚起情報等）をパンフレット・重要事項説明書・その他デジタルツールにより分かりやすくご説明します。契約内容は一緒になって確認し、お客さまにご理解・ご納得いただける丁寧な説明に努めてまいります。

方針4：お客さまにとっての最善の利益を追求します

事故時の保険使用などお客さまにとって、デメリットやリスクになる項目を誠実・公正にご説明いたします。お客さまが最適な判断ができるようメリット・デメリットを分かりやすくご案内し、お客さまの最善の利益が図られるよう努めてまいります。

方針5：従業員に対して適切な保険募集を行うための研修及び教育を実施します

上記方針を実現するために、保険業務にかかる研鑽（コンプライアンス・保険商品知識・事務知識・周辺業界の知識と動向）を体系立てて計画的かつ継続的に従業員に対して保険教育を実施してまいります。
また当社一人一人の従業員が昨日の自分を超えるために日々研鑽します。

「2024年度ＫＰＩ指標及び実績」 2025年4月更新

※ＫＰＩとは当方針の定着を測る私たちの目指す指標です。

らくらくナビ率：90%

らくらくナビ率とはＷＥＢ手続きでご説明に漏れのない保険のご提供の指標となります。。

2024年度結果（2024年4月～2025年３月）

らくらくナビ率　：　77.7%

実満期早期更改：70%

実満期早期更改とは満期対象のお客様への手続き漏れ防止。内容の誤り防止の為に早期に手続きをする指標となります。

2024年度結果（2024年4月～2025年３月）

実満期早期更改率　：　63.8%

ネット口振率：80%

お客様の印鑑相違などでご迷惑をお掛けしない為にＷＥＢでの登録手続きの指標となります。

2024年度結果（2024年4月～2025年３月）

ネット口振率　：　82.7%

「2025年度ＫＰＩ指標」 2025年4月作成

2025年度は昨年度実績を踏まえ下記の通り指標を設定いたしました。

らくらくナビ率：80%

実満期早期更改：70%

ネット口振率：83%