

## お客さま本位の業務運営方針

株式会社三和自動車販売は、「私たちは、心からの整備・販売、心からのおもてなしで、お客様の満足と我々働く者とその家族、及び関連業者の幸福を追求し、地域社会から愛される店づくりを目指す」という経営理念のもと、お客さま本位の業務運営をより一層推進していくために、「お客さま本位の業務運営方針」を制定いたしましたので、以下のとおり公表します。

### 方針 1. お客さまの最善の利益の追求【原則 2】

当社は、「お客さまに安心と幸福」を提供するため、常にお客さまのご意向に沿った最適かつ最高の保険をご提案させていただきます。

<KPI> お客さまアンケート回答率 2025 年度目標：10% 2024 年度実績：0.0%

### 方針 2. 重要な情報のわかりやすい提供【原則 5】

当社は、お客さまへの正しい情報提供に努め、丁寧でわかりやすい説明を心がけます。お客さまがご納得・ご理解いただけるまで何度でもしっかりとご説明いたします。

<KPI> 代理店システム計上割合 2025 年度目標：100% 2024 年度実績：100%  
満期日 7 日前証券作成率 2025 年度目標：95% 2024 年度実績：88.7%

### 方針 3. お客さまにふさわしいサービスの提供【原則 6】

当社は、お客さまの万一の際にお役立ちできるよう熱意をもって日々研鑽に努め、ご満足いただける最高のサービスをお届けします。

<KPI> キャッシュレス化率 2025 年度目標：100% 2024 年度実績：99.6%  
クレジットカード払率 2025 年度目標：30% 2024 年度実績：21.6%

### 方針 4. お客さまの最善の利益の追求【原則 2】利益相反の適切な管理【原則 3】従業員に対する適切な動機づけの枠組み等【原則 7】

当社は、役職員全員がお客さまの意向に沿った保険提案やサービスを提供するため、コンプライアンス意識を醸成し、商品・サービス・周辺知識など幅広い観点から知識を習得する教育研修計画の構築など会社としての仕組みづくりに取り組みます。

<KPI> 研修の実施率・受講率 2025 年度目標：100% 2024 年度実績：-

2025 年 4 月 1 日  
株式会社三和自動車販売