

# お客さま本位の業務運営方針

株式会社モトヤマモビリティーズは「当社をご利用くださるお客様、働くスタッフ、取引会社、その家族、すべての人に『特別感』『優越感』『安心感』『満足感』を与え続けることができる商品・サービス・サポートを提供します」という経営理念を掲げております。

株式会社モトヤマモビリティーズは、保険代理店としてコンプライアンスを重視するとともに、当社が大切にしている価値観、経営ビジョンを定め実践することで、お客さまにとって最善の利益を追求してまいりました。

この取組みをさらに発展させるため、本方針およびお客さま本位の業務運営の定着状況を評価するための指標(KPI)を策定し、本方針のもと業務運営を行うとともに、取組み状況を定期的に確認・公表することで、より一層の「お客さま本位の業務運営」に繋げてまいります。また社会情勢や環境変化等を踏まえ、本方針は定期的に見直していきます。

※本方針は、金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する原則」に対応したものになります。(対応する原則を記載)

## 《方針 1》 お客さまの「思い」や「ご意向」を大切にし、合理的かつ最適な提案を行ってまいります。 (原則 3、7 に対応)

### 【主な取り組み】

- ・保険募集人が遵守すべき法令・監督指針・ガイドライン・業務運営ルールなどコンプライアンスに関する教育・研修を継続して実施します。
- ・お客さまのニーズを的確に把握し、適切なアドバイスや最適なご提案ができるよう、定期的な教育・研修の実施に取り組みます。

## 《方針 2》 お客さまの声に耳を傾け、日々の対応や経営の改善に繋がります。 (原則 2、7 に対応)

### 【主な取り組み】

- ・保険会社所定のアンケートに加え、お客さまに対し「独自アンケート」を実施してご要望の把握・分析に努めます。
- ・アンケート、お客さまの声等は社内会議等で共有し、再発防止・お客さま目線のサービスの向上に活かします。

## 《方針 3》 お客さまの立場に立ち、わかりやすい言葉・方法で保険商品・サービスの提供に努めます。 (原則 2、4、5、6 に対応)

### 【主な取り組み】

- ・お客さまとの良質なコミュニケーションを心がけ、最適なコンサルティングを通じてお客さまの問題点やお客さまの未来像の共有に努め、最適な保険商品をご提案いたします。
- ・保険商品の説明に際してはわかりやすい言葉や方法で丁寧に説明いたします。

## 《方針 4》 お客さまに寄り添い、ご契約後も末永く安心と安全の提供に努めます。 (原則 2、6 に対応)

### 【主な取り組み】

- ・保険金・給付金のスムーズなお支払いのお手伝いはもちろん、お客さまが抱える様々な問題の相談や解決方法の提供に努めております。
- ・お客さま、ご家族にお変わりがないか定期的な連絡を心がけ、安心と安全の提供に努めます。

## 《方針 5》 地域に根差した代理店として、社会貢献に取り組んでいきます。 (原則 7 に対応)

### 【主な取り組み】

- ・モトヤグループの一員として周辺道路の清掃活動や地域交流イベントに参画する等、地域に根差した代理店を目指します。
- ・経営理念に基づき「特別感」「優越感」「安心感」「満足感」を広く提供し持続可能な事業活動を行うことで、持続可能な地域社会の実現に貢献します。

当社が定めるお客さま本位の業務運営の定着状況を評価するための指標（KPI）は以下のとおりです。

【2024 年度】

	指標	2024 年度の取り組み
1	損保ジャパンが実施するお客さまアンケート アンケート NPS	2025 年 3 月末現在 50pt
2	ご契約者数	2025 年 3 月末現在 法人顧客数 123 社（対前年+8 社） 個人顧客数 5,479 名（対前年+278 名）
3	自動車保険 継続率	2024 年 4 月～2025 年 3 月 95.1%（対前年±0%）

【2023 年度】

	指標	2023 年度の取り組み
1	損保ジャパンが実施するお客さまアンケート アンケート推奨度（7-10 割合）	2024 年 3 月末現在 87.6%
2	ご契約者数	2024 年 3 月末現在 法人顧客数 115 社 個人顧客数 5,201 名
3	自動車保険 継続率	2023 年 4 月～2024 年 3 月 95.1%

策定日：2024 年 12 月 11 日

更新日：2026 年 1 月 26 日

作成・照会先：保険部