

お客さま本位の保険業務運営について

長野日野自動車株式会社

弊社は「人と物の移動を支え、豊かで住みよい世界・地域と未来に貢献する」という日野グループの基本理念に基づき、トラック・バスの販売会社として地域とともに発展する企業を目指しております。

これを踏まえ、保険事業におきましては「お客さま本位の業務運営に関する指針」を策定し、下記の取組みを誠実・公正に取り組んで参ります。

1. お客さまの最善の利益を追求

私たちは保険提案にあたって、お客さまが求める意向・ニーズを十分に把握したうえで適切な商品・サービスとして情報をご提供し、お客さまの最善の利益を図ることに努めます。これにより、お客さまとの信頼関係が持続できる企業文化を目指します。

＜具体的な取り組み＞

- 万が一の事故の際、保険会社とも連携をしつつ、お客さまへの適格なアドバイスやサポートをご提供いたします。
- ご継続のお客さまには早期の満期案内・更改手続きを実施することで、お客様に安心をお届けいたします。

2. お客さまにふさわしいサービスの提供

私たちは損害保険代理店としてお客さまのニーズに合った商品・サービスをご提供することが求められていることから、当社社員の保険商品や知識のスキルアップに努めて参ります。

＜具体的な取り組み＞

- 保険会社と連携した保険商品研修やコンプライアンス研修の定期的な開催を実施いたします。
- 保険会社が提供する募集人自己点検を年 1 回実施することで改善が必要な項目については、募集人個々へのフォローをして募集人としての品質を高めます。

3. 従業員に対する適切な動機付けの仕組み

保険商品・サービスの提案は、お客さまへのお役立ち活動の一環として捉えております。お客さまに最適な商品やサービスを提供して満足いただけるよう、保険会社主導での定期的な研修会を実施しております。また、保険証券の回収により、拠点と本部が連携をしてお客さまの意向に添った商品・サービスを提案

できる社内体制を構築しております。

＜具体的な取り組み＞

- お客さま本位の商品提案を実現するために、保険獲得による社員褒賞はどの保険会社商品であっても同一としています。
- 損害保険資格は車両販売スタッフにおいては基礎単位と自動車保険単位を基本必須としており、お客さまからの照会に対しても全てのスタッフが初動対応できるようにしています。

4. 利益相反の適切な管理

私たちは損害保険会社から代理店手数料を受け取っておりますが、私たちはお客さまが求める商品・サービスをご提供するために、どの保険会社でも同じ褒賞規定で運用をしております。保険会社の商品・サービスによって社内募集人が得られる褒賞に差はないため、お客さまのニーズに反して特定の保険会社の商品を販売することはありません。

5. 重要な情報の分かり易い提供

私たちは保険商品・サービスの販売または推奨にあたって重要な情報をお客さまが理解できるよう分かり易く情報提供をしています。

＜具体的な取り組み＞

- 重要事項説明書の交付または口頭説明漏れを防止するために、募集時に使用する社内シートに重要事項説明書の項目を設けております。

6. K P I（重要業績評価指標）

私たちは自動車保険の継続となるお客さまに対して、早期にコンタクトをすることで継続率の向上ならびに保険始期日前にお客さまに保険証券をお届けする手続きを推進いたします。

＜具体的な取り組み＞

- 28日前早期更改率 目標値75%
2023年度 73.5%
2024年度 78.5%

2025年11月