

---

# お客さま本位の業務運営方針

---

有限会社オートハウスタケシは、最高品質の保険商品サービスをお届けすること、社会性、公共性を自覚し、常に知性、知識の研鑽に努めます。また、損害保険業務においてもの損害保険普及にも努めるとともに、お客さまの信頼を高めるために本方針を定めました。

## 1. お客さま本位の業務運営を推進（原則 1）

当社は、常にお客さま視点での行動を心掛け、お客さまのライフステージの変化を捉え、最高品質の保険商品・サービスでお客さまの幸せを追求し続けてまいります。

（取り組み）社内・社外へお客さま本位の業務運営方針を掲げ、取り組んでいることを積極的に伝え、お客さまに高品質の業務レベルで企業としてお客さまをお守りする取り組みを推進してまいります。

## 2. お客さまの声を経営に活かします（原則 2）

当社は、常にお客さまの声を聞き、さらにお客さまのニーズに的確に対応できる代理店を目指すとともに、業務改善につなげてまいります。

（取り組み）1 年間にお客さまの声を 20 件以上集め、しっかりと社内の会議体で共有し、良い取り組みをさらに活かし、業務改善に全力でつなげてまいります。お客さまの声の回答件数の指標を公表いたします。

（K P I）お客さまの声回答件数	2024 年度実績（0 件）
	2025 年度目標（20 件）

## 3. お客さまのニーズに最適なサービスの提供（原則 2、4）

お客さまへの真の適切なサービスの提供のために、お客さまのご意向をていねいに把握するとともに、そのご意向に沿った最適な保険商品・サービスのご提供に努めてまいります。

（取り組み）毎月、定期的な会議体を持ち、お客さま対応の進捗状況を確認します。そして、お客さまへきちんと適切な保険提案ができるための社内研修を実施します。お客さま

から支持され選んでいただけること、また、お客さまからの信頼を得られているひとつの大切な指標と考え、ご契約の継続率を公表いたします。

(K P I) 自動車保険1年契約継続率	2024年度実績 (94.4%)
	2025年度目標 (95%以上)

#### 4. 重要な情報をわかりやすく提供 (原則5)

お客さまにとって重要な情報をわかりやすく説明するとともに、有益な情報を適宜、ご提供することに努めてまいります。

(取り組み) 定期的な会議体の中で、販売研修を実施します。また、ご高齢者さま、障がい者さまへのご対応としてコンプライアンス研修も含め、研修実施を徹底します。研修の実施回数を公表いたします。

(K P I) 社内販売研修隔月実施	2024年度実績 (5回)
	2025年度目標 (6回)

#### 5. 利益相反の適切な管理 (原則3)

当社は、お客さまが不利益を被らないよう、お客さまのご意向を把握し、その意向に沿った保険商品・サービスをご提供することで、お客さまとの利益相反の排除に努めます。

(取り組み) 社員教育として、社内研修（コンプライアンス研修・重要事項等説明・意向把握、確認義務の徹底）を年4回以上行い、全員受講する。

(K P I) 社内研修	2024年度実績 (4回)
	2025年度目標 (4回)

#### 6. 保険商品のご提供に係る教育・研修・チェック (原則6)

当社は、お客さま本位の業務運営方針を確実に実践するために、お客さまの信頼を得るべく、専門的な知識の習得のための研修、人材育成を継続して推進してまいります。

(取り組み) 社員商品知識習得研修の実施し、その実施状況に関するチェックを定期的に実施してまいります。

(K P I) 社内商品習得研修      2024年度実績 (4回)  
2025年度目標 (6回)

## 7. 企業として社会的責任を果たす取組み (原則 7)

当社は、この地域に密着し、利益追求、法令遵守だけではなく、企業が果たすべき社会的責任を果たすため、地域社会に貢献し続けてまいります。

(取組み) 当社全員で企業が果たすべき社会的責任を果たしていくため、社会貢献の活動を年間通して、取り組んでまいります。社会貢献活動の結果を公表いたします。

(K P I) 地域における社会貢献活動参加      2024年度 (1回)  
2025年度 (2回)

各原則に関して実施する内容をすべての従業員に周知させ、全職員で実行できる体制を整えてまいります。

お客さま本位の業務運営方針の当社の取組み状況は、定期的に「お客さま本位の業務運営に関する取組み方針に係る成果指標 (K P I)」を公表してまいります。

2025 年 12 月  
有限会社オートハウスタケシ  
代表取締役 羽場 健志

更新日：2025 年 12 月 25 日