

お客様本位の業務運営方針（FD 宣言）

当社は、お客様に安心・安全・快適なカーライフを常にご提供できるよう、お車の購入からメンテナンス、修理や保険に至るまでの「トータルカーライフサポート」（以下 TCS）を掲げ、お客様に寄り添い信頼される企業を目指します。そして、保険を取り扱うモビリティ・カンパニーとして保険代理店業務における以下の方針を策定し、公表いたします。

【方針 1】お客様にご安心いただける最適な補償のご提案

1. 当社は、お客様のニーズ（ご家族構成・お車のご利用状況）を十分に把握し、ご意向に沿った 補償・商品をご提案いたします。
2. 対人・対物・人身傷害を無制限化・車両保険の提案など、お客様が万が一の事故の際、高額支払いに至ってしまう可能性の補償については特に丁寧に説明をし、ご理解いただくよう努めます。
3. 自社パンフレットツールを用いてわかりやすい説明を心がけます。

【方針 2】お客様満足度向上を目指し大谷自動車としての特性を生かすサービスの提供

1. 大谷自動車としての TCS のご案内をし、当社で加入してよかったとご満足いただけるよう取り組んでまいります。
- 2.
2. 当社営業時間外のトラブル時にもお客様をサポートできるよう、24 時間 365 日対応可能なカスタマーセンター番号の案内をしていきます。
3. 当社および保険会社が実施するお客様アンケートの結果から、お客様の声に耳を傾け、期待に応えられるよう全従業員で共有していきます。

【方針 3】お客様に寄り添った事故対応

1. 当社は事故対応のサポートを丁寧かつ迅速に行い、お客様の不安解消に努めます。

2. 保険を使う場合と使わない場合の保険料差額を提示し、お客様の不利益にならないよう一緒に保険使用についてご案内させていただきます。

【方針 4】 従業員の保険教育や研修の実施

1. 定期的なコンプライアンス研修を実施し、社員教育に取り組みます。
2. 保険募集のレベルアップに向けて定期的な勉強会や e-ラーニングを実施します。