

お客さま本位の業務運営方針 Fiduciary Duty

株式会社オートコミュニケーションズ
2025年3月

《お客さま本位の業務運営方針》と《重要業績評価指標〈KPI〉》について

株式会社オートコミュニケーションズは「安心、誠実をモットーに先進のカーライフを皆様にお届けします。」という経営理念を掲げ、「クルマを通じて出会う全てのお客様・パートナーの皆様へ安心と満足を提供し続け、信頼される企業」を目指し取り組んでまいりました。

当社は金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則1～7」を採択した事業者であることをお客さまにお知らせするとともに、その〈原則1〉に則り《お客さま本位の業務運営方針》を策定し、本文書の通り公表いたします。

あわせてこの方針が、社内で適切に運用・取り組みされていることを検証するために《重要業績評価指標〈KPI〉》を策定し、年度ごとの検証結果を公表し、定期的に見直すことで、さらなる改善に取り組んでまいります。

《お客さま本位の業務運営方針》

1. お客さまの最善の利益の追求 <原則 2 >

私たちは、高い倫理観のもと、誠実・公正に業務を遂行し、お客さまの最善の利益を追求いたします。

〈具体的取り組み〉

(1)お客さまのご意向の把握・確認及び情報提供を適正におこない、保険料の無駄が発生しないようお客さまに最善・最適な商品を提案いたします。

(2)サービス担当者が常にお客さまに寄り添った事故対応をおこない、ご納得いただける最善の解決を目指します。

《お客さま本位の業務運営方針》

2. 利益相反の適切な管理 <原則3>

私たちは、お客さまの利益が損なわれることのないようご契約を適切に管理し、ご意向の変更、商談内容等を適切に記録し保存いたします。

〈具体的取り組み〉

- (1) 確認したご意向を書面へ記録・保存
- (2) 契約手続き後の書類をデータ化して保存
- (3) 電話で受け付けた変更の依頼をシステムで記録・保存

《お客さま本位の業務運営方針》

3. 手数料等の明確化〈原則4〉

私たちは、お客さまの安定的かつ長期的な資産形成に資するよう、市場リスクを有する投資性商品に関し、お客さまにお支払いいただく費用等について、どのようなサービスの対価であるかを含めてわかりやすく明確に説明いたします。

〈具体的取り組み〉

- (1) 商品パンフレットによる丁寧な説明・交付
- (2) 商談記録の保存

《お客さま本位の業務運営方針》

4. 重要な情報の分かりやすい提供 <原則5>

私たちは、お客様にとって最適な自動車保険をご提案し、お客さまに十分にご理解いただけるよう、丁寧に説明をいたします。

<具体的取り組み>

- (1)人身傷害保険は、無制限をお奨めします。
- (2)個人賠償責任保険を必ずご説明いたします。

《お客さま本位の業務運営方針》

5. お客さまにふさわしいサービスの提供 <原則 6 >

私たちは、お客さまに長くお付き合いいただくために、ご契約後のアフターフォローを重要な使命として対応いたします。

〈具体的取り組み〉

- (1) 損害保険会社から提供される「自動車保険等契約・事故アンケート」により、お客さまの声（苦情、お褒め・感謝等）をお聞きして、組織の課題としてとらえ、改善いたします。
- (2) 満期更改の手続きの際には、ご説明の時間をいただくために、余裕をもった満期のご案内を行います。
- (3) 長期契約の契約始期応答月には、契約内容に変化がないか連絡します。

《お客さま本位の業務運営方針》

6. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等〈原則7〉

私たちは、「教育研修」と「マネージャー会議のフィードバック」により、適切な動機づけをはかります。

〈具体的取り組み〉

(1)「教育・研修」

年間スケジュールを作成し、それに沿って、コンプライアンス研修、スキルアップ研修、ロープレ研修などの教育・研修をおこないます。〈原則6にも関連〉

(2)「マネージャー会議のフィードバック」

原則月1回行われる社内のマネージャー会議において、保険関連の議題を必ず盛り込み、その内容を店舗でフィードバックすることで、モチベーションの維持を図ります。

《お客さま本位の業務運営方針》 KPIの公表

オートコミュニケーションズはお客様にとって最適な自動車保険をご提案します。

具体的な取り組み	KPI	2023年度実績(4-3月)	2024年度実績(4-1月)
① 人身傷害保険は、無制限をお奨めします。	人身傷害7000万円以上化率	12.9%	26.6%(+13.7%)
② 個人賠償責任保険を必ずご説明いたします。	個人賠償責任特約付帯率	17.0%	17.4%(+0.4%)

対応するFD原則 : 原則2・原則5・原則6

オートコミュニケーションズはお客さまに長くお付き合いいただくために、
ご契約後のアフターフォローを重要な使命として対応いたします。

具体的な取り組み	KPI	2023年度実績(4-3月)	2024年度実績(4-1月)
① ご説明の時間をいただくために余裕をもった満期のご案内を行います。	ペーパーレス手続き時間平均	(満期・対面) 04分07秒 (満期・電話) 02分56秒	(満期・対面) 05分54秒 (満期・電話) 05分32秒
② 長期契約の契約始期応答月には、必ず契約内容に変化がないかの連絡を行います。	長期契約満期到来率	90.5%	89.6%(▲0.9%)

対応するFD原則 : 原則2・原則6