

## お客様本位の業務運営方針

静岡日野自動車株式会社は、「人、そして物の移動を支え、豊かで住みよい世界と未来に貢献する」という HINO基本理念のもと、保険代理店業務においても、お客様にご満足いただける商品とサービスを提案し、またコンプライアンスにつきましても、事業活動のあらゆる局面における最優先事項と位置づけ、すべての業務運営において、お客様に本位で行動するよう努めてまいります。

- 1、 全てはお客様へのお役立ち お客様本位の業務運営を推進します。**  
トラック・バスは物流や旅客など、我々の生活を支える社会的インフラです。当社は、インフラを支え続けるユーザーを取り巻くリスクに対するお役立ちを目的として、各種保険提案を行ってまいります。  
その一環として以下の取組みを誠実・公正に取り組んでまいります。  
【金融庁が策定した原則1に対応】
- 2、 お客様の利益が不要に害されないよう適切に管理します。**  
お客様との利益相反のおそれがある取引について正確に把握し、お客様の利益が不当に害されることのないよう、適切に管理・対応するよう努めます。  
【金融庁が策定した原則2に対応】
- 3、 保険商品全般および重要な情報に関してわかりやすい提供を行います。**  
商品内容などを正しくご理解いただくために、重要な情報をわかりやすく説明するとともにその商品・サービスの特性に応じた、適切な情報提供を行ってまいります。  
【金融庁が策定した原則5に対応】
- 4、 適切な募集品質の向上・改善に努めます。**  
お客様の期待以上の商品を提供するため、コンプライアンスを含めた保険商品の知識習得に向けた教育・研修・勉強会を定期的実施し、業務運営に関する点検を行ってまいります。  
【金融庁が策定した原則7に対応】
- 5、 お客様の声を業務に活かします。**  
お客様からのご意見やご要望を「お客様の声」とし、関係各部と共有するとともに、その声を業務改善および推進に繋げてまいります。
- 6、 お客様に「安全・安心」をご提案します。**  
お客様に「安全・安心」をお届けするために、メンテナンスリースとリース保険をご提案します。
- 7、 保険業務における数値目標（K P I）**  
ゆとりをもった満期案内をします。  
・早期更改率 93%以上（2024年度 85.4%）  
紙資源の使用量を削減（ペーパーレス化）し、カーボンニュートラルに貢献します。  
・ペーパーレス手続率 65%以上（2024年度 34.2%）  
適正な保険募集のための募集人教育を行う。  
・共通研修会・勉強会実施数 12回/年以上（2024年度 5回/年）  
お客様の声を大切にします。  
・お客様アンケート回収率 8%以上（代理店評価：10.9評価 40%以上）

※毎年3月末集計、確認振り返りを行う。