保険業務におけるお客様本位の業務運営方針

方針1.　お客様の安心・安全で快適なカーライフを提供する責任を果たします(原則番号6)

《具体的な取組み》
保険手続きの際、対面WEB手続きで補償内容を確認し、安心を提供

方針2.　お客様ニーズに応える商品・サービスを提供します（原則番号6）

《具体的な取組み》
お客様ニーズを把握する為、満期の前々月２５日までに早期にお客様にコンタクトし、意向に沿った手続きを実施

方針3.　お客様に寄り添った事故サポートに努めます（原則番号6）

《具体的な取組み》
事故時・災害時にも事故対応がスムーズに出来る保険会社アプリの推進
納車時、「もし事故が起きたら」チラシの配布を実施

≪KPI指標≫
代理店事故受付率　　60　％
（2025年4月ー2026年3月　代理店事故受付率　56.9％）

方針4.　お客様の声に真摯に耳を傾け、業務品質向上のガバナンス体制整備に活かします（原則番号2）

《具体的な取組み》
お客様からの受け付けた苦情について、「お客様の声」を起票し、全拠点に共有し再発防止に努めます

方針5.　社員一人ひとりが、お客様の気持ちになって行動します（原則番号7）

《具体的な取組み》
毎月定例勉強会により、最新知識を習得し、お客様に最新の情報を提供
毎月一回のコンプライアンス研修を実施することで、お客様の気持ちになって行動することを実現

ADWホールディングス㈱　TEL052-350-1210　　2026年11月1日公表・策定

顧客本位の業務運営に関する7つの原則の概要

1.方針の策定・公表等
顧客本位の業務運営に関する明確な方針を策定し、定期的に公表・見直しを行う。
2.顧客の最善の利益の追求
高度な専門性と職業倫理に基づき、顧客の最善の利益を追求する。
3.利益相反の適切な管理
顧客との利益相反の可能性を正確に把握し、適切に管理する。
4.手数料の明確化
顧客が負担する手数料やその他の費用の詳細を分かりやすく情報提供する。
5.重要な情報の分かりやすい提供
金融商品・サービスの重要な情報を、顧客が理解できるよう分かりやすく提供する。
6.顧客にふさわしいサービスの提供
顧客のニーズや意向に合致したサービスを提供する。
7.従業員に対する適切な動機づけの枠組み等
顧客の最善の利益追求を促進する報酬・評価体系、研修、ガバナンス体制を整備する。