

「お客様本位の業務運営に関する方針」



MARUYAMA
GROUP

株式会社 丸山自動車

宣誓

株式会社 丸山自動車（以下、当社といいます）ならびに関連会社を含めたMARUYAMA GROUP（以下、当グループといいます）は、お客様の信頼を事業活動の原点とし、「お客様の満足を追求する」という理念のもと、当グループはお客様とともに成長し続ける企業でありたいと願っております。保険は時代の変化とともに、常に進化し続けています。今後も進化し続ける保険と向き合いながら、「お客様の満足と社員全員の物心両面の幸せを追求し、社会に貢献する」ことを普遍的な理念に据え、保険を通じて、お客様の幸せと地域社会の発展のために尽力して参ります。

このたび、当社は、これまで培ってきたサービスがお客様にとって真の利益となるよう、業務運営の品質向上に邁進する必要があると認識し、2025年3月1日付けにて「お客さま本位の業務運営に関する方針」を策定いたしましたので、公表いたします。

当社ならびに当グループの保険コンサルティングは、「いかなる時もお客様のためでなければならない」という強い思いを軸にしています。そのうえで、お客さま本位の良質な保険商品・サービスの提供を通じて、お客様の最善の利益を追求することをお約束いたします。

当社ならびに当グループは、今後もより良いサービスの提供を行うため、この方針に示された理念を継続・発展させ、お客さま本位の業務運営の基本としてさらなる徹底を図ってまいります。

2025年3月1日 策定

株式会社 丸山自動車

代表取締役 丸山 勇一

経営理念

◆ われわれは、お客様の満足と

社員全員の物心両面のしあわせを追求し

社会に貢献することを誓います

方針1「お客様満足の実現に向けた取組」

【原則2,5,6】

当社は、お客様のカーライフを守るためにお客様ニーズの把握とご意向を確認し、最適な自動車保険を適正かつ分かりやすくお伝えします。また、当社で自動車保険をご契約いただくメリットであるワンストップサービスを研鑽し、お客様のカーライフに万が一のことが起きた際にお役に立てる体制を構築します。

「主な取組内容」

1. お客様のお車の使用状況や日常生活を取り巻くリスクを十分に把握し、お客様のご意向を確認したうえで最適な自動車保険の提案・募集を行います。
2. 自動車保険の重要事項説明書を用い、保険商品に関する告知義務や通知義務、また他の保険代理店や共済からの切り替えにあたっては、お客様にとって不利益となる可能性がある情報について、分かりやすくご説明します。
3. 事故の未然防止と事故発生時の安心の為にドラレコをはじめとしたテレマティクス保険推奨の取組を行っております。新規契約はもちろん、テレマティクス未付帯の既存契約者に対しても、推奨を行っております。
4. 自動車保険の募集時には、お客様と直接お会いし積極的にデジタル端末（パソコンやタブレット）を使用しながら、視覚的にも分かりやすく商品説明ができるデジタル手続きを推奨します。

方針1「お客様満足の実現に向けた取組」

【原則2,5,6】

「主な取組内容」

5. 迅速な事故対応をサポートするために、ロードサービス・修理工場・钣金工場・車両販売・レンタカーサービスをグループ会社で完備しており、事故発生の瞬間から修理完了までのすべてをサポートすることができます。
お客様にお手間をかけさせない **お客様本位の事故対応が可能です！**
6. 当社は、“**Maruyama Group**”の一員として、お客様の様々なニーズ・ライフスタイルにお応えするため、ファミリーの精神に則り、保険だけでなく以下の自動車関連事業の高品質のサービスの提供に努めています。
- ①車検事業（コバック 6 店舗）
 - ②钣金事業（モドーリー5店舗）
 - ③車販事業（ポケットカーズ 2 店舗・BYD）
 - ④コバックステーション（ガソリンスタンド）
 - ⑤ロードサポート新潟・J-NETレンタカー（グループ会社）

KPI

- ①テレマティクス付帯率および体感率：40%以上（2025年2月末現在39.4%）
- ②デジタル手続き率：60%以上（2025年2月末現在53.4%）

方針2「アフターフォローの取組」

【原則2,5,6】

当社は、ご契約後もお客様へ有益な情報をお届けできるよう、以下に掲げるアフターフォローの取組を継続的に実施しています。

「主な取組内容」

- 1.ご契約者様に、年に1回（始期応当日に併せて）DMにてアフターフォローのご案内を発送しています。
自動車の新商品、保険会社の新サービスの情報提供等を行います
- 2.お客様情報は、当社顧客管理システムに記録し、いつでも確認・フォローできる体制を構築しています。
- 3.当社では、HPを活用した保険相談のサービスを行っています。
- 4.大火災・自然災害等により当社の事務所が被災した場合でも、事業の継続を可能とするために、以下のBCP対策を講じています。
 - ①各種データ（顧客データ・重要書類・帳票類等）のデジタル化およびオンラインストレージの導入
 - ②取引先とのクラウドサービスでの取引
 - ②社内緊急連絡・従業員の安否確認は社内チャットを活用

KPI

- ①毎月2,3年目の自動車保険既契約者に対しDM送付しアフタフォロー：12回（2023年度実績）
- ②HPからの自動車保険相談：平均月1件（2023年度実績）

方針3「お客様の声を経営に反映させる取組」

【原則2,6】

当社では苦情・ご意見・ご要望・ご相談等に、誠実かつ迅速にお応えするとともに、お客様の声を経営に反映させ、常に業務運営の改善や、お客様にとってより良いサービスの提供につなげていくよう、以下の取組を行っています。

「主な取組内容」

1.苦情の分析と改善

当社は、お客さまからの苦情に関して、「誤解を含む不満足の説明」と広義に定義し幅広く収集しています。また、お客さまよりいただいた苦情について、調査・分析を行い、その起因となった案内が、各種法令及び各保険会社のルールや当社の社内規則等と照らし、苦情のレベルを確認するとともに、分析結果についてはコンプライアンス委員会にて、内容に応じた改善施策を決定します。

2.お客さまのご意見・ご要望等の経営への反映

苦情以外の「ご要望」・「ご意見」・「ご相談」・「お褒めの言葉」等のお客さまの声を収集し、当社におけるサービスの改善・向上を図るとともに、積極的に社内共有し、従業員の活動のヒントとして役立てています。

3.お客様アンケートの実施

当社は、お客さまに対してご契約直後に募集人による直接的なアンケート（保険会社システム）の協力依頼を実施しています。いただいたご意見をもとに、当社におけるサービスの改善・向上につなげます。

KPI

- ①お客様の声（「苦情」「ご意見」「ご要望」「ご相談」「お褒めの言葉」）の受付件数：70件（2023年度グループ全体実績）
- ②お客様の声の社内共有の実施回数：12回（2023年度実績）
- ③代理店満足度：100%（2025年2月末現在99.6%）

方針4「お客様本位の業務運営方針の浸透に向けた取組」

【原則2,6,7】

当社は、すべての従業員が、業務運営においてお客様本位の行動をしていくための教育体制を確立しています。また、従業員の成長が会社の成長であると考え、様々な福利厚生や人事制度の整備、従業員が自由に発言できる仕組み、定期的な従業員アンケートの実施等を整え、一人ひとりの声を大切にすることで、従業員が最大限の力を発揮できる環境作りに努めています。

「主な取組内容」

教育体制の確立

- ①当社では、Eラーニングシステムを活用した教育・学習コンテンツを整備し、常に従業員が学習できる体制を構築しています。コンプライアンス教育のために実施しているコンプライアンステストをはじめ、必須受講項目は常に満点合格を課し、従業員のコンプライアンス知識、取扱商品やサービスの理解を深める教育を実施しています。
- ②当社では、お客様本位の業務運営を実現するため、従業員に対し、月次のEラーニングによる自主点検を行い、従業員に対する適切な動機づけの枠組み、およびガバナンス体制の構築を図っており、従業員への浸透度合いについても定期的に検証・評価しています。

当社では、「お客様本位の業務運営に関する方針」については、会議や研修等において、定期的に、役員より従業員に対して、様々な角度から当社の方針についてのメッセージを直接発信することで、一層の浸透を図っています。

KPI

- ①Eラーニング実施回数：12回（2023年度実績）
- ②自主点検実施回数：1回（2023年度実績）

金融庁【顧客本位の業務運営に関する原則】と当社取組方針の対応関係

金融庁が公表している金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と、当社の「お客さま本位の業務運営に関する方針（「取組方針」）の対応関係は以下の通りとなります。			当社取組方針における該当箇所				
			取組方針1	取組方針2	取組方針3	取組方針4	
金融庁 顧客本位の業務運営に関する原則	原則2	顧客の最善の利益の追求	○	○	○	○	
		(注1)	○	○	○	○	
	原則3	利益相反の適切な管理					
		(注1)					
	原則4	手数料等の明確化					
	原則5	重要な情報の分かりやすい提供	○	○			
		(注1)	○	○			
		(注2) ※					
		(注3)	○	○			
		(注4)	○	○			
	(注5)	○	○				
	原則6	顧客にふさわしいサービスの提供	○	○	○	○	
		(注1)	○	○	○	○	
		(注2) ※					
		(注3) ※					
		(注4)	○	○	○	○	
	(注5)	○	○	○	○		
	原則7	従業員に対する適切な動機付けの枠組み等				○	
		(注1)				○	

※当社は保険代理店であるため、金融商品の組成を行うことはございません。また、保険会社から販売を委託されている保険商品をはじめとする当社が取り扱う金融商品・

サービスをパッケージとして販売推奨しておりません。そのため、当該事項に係る原則5（注2）、原則6（注2）（注3）については本宣言の対象とはしていません。