

お客さま本位の業務運営方針

【当社の目指す姿】

ウイルプラスグループはグループ理念である「輸入車のある生活を提案し、より多くの皆様と豊かさ・楽しさ・喜びを分かち合い、関わるすべての人々を温かい笑顔に変えていく挑戦を続ける」という企業理念のもと、輸入車販売業を通して、お客様、株主様、お取引先様、従業員、地域社会といったステークホルダーの皆様との信頼関係をさらに深め、「持続可能な社会実現への貢献」、「社会的価値の創造」に取り組み、皆様から信頼される自動車販売会社の保険代理店を目指し、2022年7月に策定しました方針『お客さま本位の業務運営方針』に則り、最高品質の商品・サービスの提供に努めて参ります。

【方針1】お客さまにとっての最善利益を追求します

私たちは、お客さまの利益とカーライフの安心安全を第一に考え、常にお客さまの身になって考え、お客さま一人ひとりにあった最適なプランと最高品質のサービスを提供して参ります。

【方針2】重要な情報をわかりやすく提供します

私たちは、お客さまに適した商品・サービスをご選択いただけるようニーズ（ご意向）を正しくとらえたうえで、契約の締結または加入の可否をご判断いただくための適切な情報の説明をわかりやすく丁寧に行って参ります。お客さまに正しくご理解していただくために『専門用語を平易な言葉に言い換える』、『より重要な情報は特に強調する』等の工夫を行って参ります。

【方針3】お客さまとの利益相反を適切に管理します

私たちは、お客さまの利益を不当に害する恐れのある取引を適切に把握・管理するための体制を整備し、維持・改善に努めて参ります。

【方針4】お客さまに最適なサービスを提供します

私たちは、お客さまのお車の使用状況やご家族のご状況、自動車保険に関するご意向を十分に把握したうえで、それにふさわしい補償内容の提案を行います。ご契約後も毎年のご契約内容の確認を含め、契約の適切な管理とお客さまの状況に応じたアフターフォローを行って参ります。自動車事故の際には迅速に行動し、お客さまにとっての最善を考え、お客さまの抱える不安を解消し、円満に解決できるよう『お客さまに寄り添える存在』を目指します。

【方針5】全募集人に対し本方針を定着させるべく継続的に教育・研修を行って参ります。

私たちは、全募集人に対し、お客さまサービスに対する高い倫理観をもった行動指針教育と商品内容の理解や販売方法等について十分な知識と理解を得られる継続的な教育を行って参ります。最終的には<お客さま本位の業務運営>が企業文化として定着するよう努めて参ります。

私たちウイルプラスホールディングスは、上述の『お客さま本位の業務運営方針』を実行していくために以下の『具体的取組』を実行して参ります。

1. 定期的な募集人研修の実施

お客さまに適切でわかりやすい説明による商品提供ができるよう、またコンプライアンス遵守による募集品質が常に向上するよう継続的な募集人研修を実施し、お客さま視点に立った教育・研修を行って参ります。

2. ご契約締結後のアフターフォローの実施

ご契約締結後、毎年、お客さまのご意向、運転者、お車の使用状況を含めたご契約内容の確認を行うことで、常に適切なお契約になっていることをお伝えできるよう十分なアフターフォローを行って参ります。

私たちウイルプラスホールディングスは、『具体的な取組』の実施状況については、以下指標を定めて、取組の成果を評価、公表して参ります。

1. 募集人研修

(1) 研修実施内容

(2) 研修開催日

(3) 受講募集人人数

2. アフターフォロー実施件数・実施率