

## 経 営 理 念

- 1, 私たちは仕事に対して誠実に向き合い、お客様との信頼関係を大切にします。
- 2, 私たちは地域のお客様に満足され、選ばれる企業を目指します。
- 3, 私たちは自動車整備と損害保険販売を通じて、地域の皆様へ安心・安全を提供します。

## お客様本位の業務運営に関する基本方針

### 1, お客様本位の業務運営の徹底

西陵自動車株式会社ならびに西陵損害保険事務所（以下「当社」といいます）は、経営理念のもと、すべてのお客様に安心していただくため、最高品質の商品・サービスを提供します。

### 2, お客様の最善の利益の追求

当社は、地域に密着した自動車整備工場・損害保険代理店として、お客様のご意向に沿った質の高いカーライフサービスを提供することが、お客様の最善の利益につながると考え、お客様のご意向を正しく把握し、最適な商品・サービスの提供に努めます。

（原則 2）

### 3, お客様との利益相反の適切な管理

当社は、お客様への商品・サービスの提案にあたり、重要事項説明などを適切に行い、お取引におけるお客様との利益相反の可能性について正しく把握し、お客様の利益が不当に害されることのないように管理・検証します。

（原則 3）

### 4, お客様への重要な情報の分かりやすい提供

当社は、お客様に最適な商品・サービスを選択していただけるよう、商品の内容・特性など、お客様の判断に資する重要な情報を、ご理解の状況を確認しながら、わかりやすく丁寧に説明します。また、ご高齢のお客様には、よりきめ細やかな対応に努めます。

（原則 5）

#### 5, お客様にふさわしい商品・サービスの提供

当社は、お客様への商品・サービスのご提案にあたり、お客様の知識・経験およびご加入目的等に応じたプランのご提案に努め、末永くお客様のお役に立てるよう適切なフォローアップにも取り組みます。

(原則 6)

#### 6, お客様本位の業務運営を実践するための人材育成

当社は、社員一人ひとりが、「経営理念」「お客様本位の業務運営方針」を正しく理解し、さまざまなお客様ニーズにお応えできるよう、教育・研修の充実を図り人材育成に取り組みます。また、当社の保険募集人がお客様に安心品質を提供できているかを定期的に確認し改善に取り組みます。

(原則 7)

上記方針の実現と定着化のため、以下の取組みを実践していきます。

### KPI (業績評価指標)

※Key Performance Indicator

#### ○ 事務品質の向上

① 口振ペーパーレス登録率 (2025 年度 : 81.8%) 85%以上の維持を目指します。

② 満期日 7 日前証券作成率 (2025 年度 : 96.2%) 97%以上の維持を目指します。

#### ○ 社員教育の実施

商品知識習得やコンプライアンス遵守徹底を目的に「研修」を実施します。

年間 6 回以上

2026年5月1日

西陵自動車株式会社