

## お客様本位の業務運営に関する方針（FD 宣言）

私たち神戸日野自動車は、「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」という日野グループの基本理念の下、お客様と地域社会に貢献することを使命とし取り組んで参りました。

保険事業においても「お客様本位の業務運営に関する方針」を策定・公表すると共に本方針に基づいて行動します。

### 方針 1. お客様に満足いただける商品・サービスを提供します

私たちは、お客様の利益を第一に考え、お客様の信頼と期待に応えるため、高い専門性と倫理観を持ち、最良の商品とサービスの提供に努めます。

### 方針 2. お客様の利益が不当に害されないよう適切に管理します

私たちは、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。

### 方針 3. お客様にとって最適な商品・サービスを提供します。

私たちは、お客様のご要望にお応えすべく、お客様の商品に関する知識、加入状況、加入目的等を総合的に勘案し、お客様のご意向と実情に沿った商品の説明および提供に努めます。ご契約後もお客様への定期的な情報提供を継続し、お客様の契約内容の変更や保険金の請求お手続きを支援する等、アフターフォローを迅速、かつ適切に行い、お客様の利便性の向上に努めます。

### 方針 4. お客様に保険商品をわかりやすく説明します

私たちは、お客様が最適な商品をご選択いただけるよう、ご意向等を十分にお聞きした上で、契約のご加入を判断していただくための重要な情報をわかりやすく提供します。

### 方針 5. 業務品質の向上に向けた体制整備を行い従業員の教育を徹底します

私たちは、お客様の声に真摯に耳を傾け、誠実かつ全力で対応します。また、お客様の声をもとに、適切な原因分析と再発防止策や改善策の検討を行い、継続的な社員教育を通じて業務運営の改善や業務品質の向上につなげて参ります。

募集人の基礎研修 目標：年 1 1 回（令和 6 年度実績：1 1 回）

令和 7 年 3 月 3 1 日  
神戸日野自動車株式会社  
代表取締役社長 玉田 雅靖