

< 勧誘方針 >

■ 金融商品の販売等に際して、各種法令等を遵守し、適正な販売等に努めます。

- ・販売等に当たっては、保険業法、金融商品取引法、金融サービスの提供及び利用環境の整備等に関する法律、消費者契約法、個人情報の保護に関する法律およびその他各種法令等を遵守してまいります。
- ・お客さまに商品内容を正しくご理解いただけるよう説明内容や説明方法を創意工夫し、適正な販売・勧誘活動を行ってまいります。
- ・保険金の不正取得を防止する観点から、適正に保険金額を定めるなど、適切な保険販売を行うよう努力してまいります。

■ お客さまの金融商品に関するお客さまの知識・経験、契約目的、財産の状況等を総合的に勘案し、お客さまの意向と実情に応じた金融商品の販売等に努めます。

- ・保険販売等においては、お客さまを取り巻くリスクの分析やコンサルティング活動等を通じて、お客さまの意向と実情に沿った適切な最大限配慮した商品設計、販売・勧誘活動を行ってまいります。
- ・また、お客さまのご経験、ご契約目的、財産の状況等を勘案し十分把握したうえで、商品内容やリスク内容等の適切な説明を行ってまいります。
- ・お客さまに関する情報については、適正な取扱いを行い、お客さまの権利利益の保護に配慮してまいります。

■ お客さまへの商品説明等については、販売・勧誘形態に応じて、お客さま本位の方法等の創意工夫に努めます。

- ・販売・勧誘活動に当たっては、お客さまの立場に立って、時間帯や勧誘場所について十分に配慮してまいります。
- ・お客さまと直接対面しない販売等を行う場合においては、説明方法等に工夫を凝らし、お客さまにご理解いただけるよう常に努力してまいります。

■ お客さまのご意見等の収集に努め現状を把握し、また、お客さまの満足度を高めるよう努めます。

- ・保険契約について、万が一保険事故が発生した場合におきましては、保険金の請求にあたり適切な助言をしてまいります。
- ・お客さまの様々なご意見等の収集に努め、その後の金融商品の販売等に活かしてまいります。

2024年2月1日

AO | ユーロ株式会社

お客さま本位の業務運営方針

AOIホールディングス株式会社は、「お客さまに寄り添う。社員が輝くと、商品・サービスが輝く」という経営スローガンを掲げています。

AOIユーロ株式会社（以下、「当社」といいます）は、このスローガンに基づき、お客さま本位の業務運営の徹底を図るため、「お客さま本位の業務運営方針」を以下の通り策定し、公表します。

方針1. 顧客の最善の利益の追求

当社は、お客さまのニーズを的確に捉え、質の高い商品、サービスを提供することを通じ、お客さまの満足度を向上させていきます。

また、お客さまのご意見やご感想を収集して業務品質の向上に役立てます。

方針2. 重要な情報の分かりやすい提供

当社は、お客さまにとって重要な情報を十分にご理解いただけるよう、提供する商品、サービスの特性に応じ、重要な情報をお客さまに適した方法でわかりやすく提供します。

具体的には、自動車保険およびブランド保険（アウディ/フォルクスワーゲン プレミアムケア）について、パンフレット等のツールを活用しお客さまにご理解いただけているかを確認しながら、丁寧に説明します。

方針3. 顧客にふさわしいサービスの提供

当社は、お客さまの状況を理解し、ご継続可能なプランの提案を心がけます。

また、ご契約後も契約の適切な管理とアフターフォローを行っていきます。

お客さまが万が一事故に遭われた際も安心してお任せいただけるよう、車両保険をはじめとするお車に関する補償をお客さまに積極的にご提案いたします。

方針4. 従業員に対する適切な動機づけの仕組み等

当社は、業務運営方針の徹底に向けて従業員に対する教育や研修を

継続的に実施し、お客さまに最適な保険商品・サービスを提供できる人材の育成

および従業員の専門性の向上に取り組んでまいります。

【KPI の設定】

上記の方針を達成するため、3つのKPIを設定し進捗を管理します。

設定する KPI	目標値と内容
車両保険 セット率	目標値は90%。すべてのお客様に車両保険のセットをおすすめし、万が一の際にもお車に継続してお乗りいただけるという安心を提供します。 <2024年度実績> 損保ジャパン：82.9%（2025年2月末基準）
車両新価特約 セット率	目標値は50%。新車をご購入いただいたお客様に漏れなく提案し、万が一大きな事故を起こされた際にも、継続してお客様のカーライフをサポートします。 <2024年度実績> 損保ジャパン：43.1%（2025年2月末基準）
代車費用特約 (30日型) セット率	目標値は70%。すべてのお客様に代車費用特約（30日型）のセットをおすすめし、万が一事故や故障で入庫された場合にも代車にお乗りいただけるという安心を提供します。 <2024年度実績> 損保ジャパン：69.5%（2025年2月末基準）