

2026年度 お客さま本位の業務運営方針

2026年 4月1日作成

株式会社ネオ（以下、「当社」）は、「トータルカーライフサポートを通じて、お客さまに安心と信頼をお届けする」という経営理念のもと、「勧誘方針」および「個人情報保護方針」等を遵守するとともにお客さま本位の業務運営をより一層推進するため、以下の通り「お客さま本位の業務運営方針」を定めます。

1. お客さまの最善の利益の追求（原則 2）

当社は、お客さま一人ひとりのご意向やニーズを的確に把握し、その実現に資する最適な商品・サービスの提供に努めます。また、お客さまからいただくご意見・ご要望を真摯に受け止め、継続的な業務品質の向上に取り組んでまいります。

2. 分かりやすい情報の提供と丁寧な説明（原則 5）

当社は、取扱商品およびサービスの内容について、お客さまの理解度に応じた分かりやすい説明を行い、重要な情報を適切かつ丁寧にお伝えいたします。

3. お客さまに最適な商品・サービスの提供（原則 6）

当社は、お客さまとの対話を重視し、カーライフ全般に関する状況やご要望を十分に把握したうえで、お客さまにとって最適な商品・サービスを提案いたします。

4. 利益相反の適切な管理（原則 3）

当社は、お客さまの利益が不当に損なわれることのないよう、利益相反のおそれがある取引を適切に把握し、必要な管理体制を整備・運用いたします。

5. お客さまの意向に応える人材の育成（原則 7）

当社は、継続的な研修や資格取得支援を通じて、社員の専門知識および提案力の向上に努め、お客さまに最適なサービスを提供できる人材の育成に取り組んでまいります。

「お客さま本位の業務運営方針」の定着度を評価するための指標（KPI）について

当社では、「お客さま本位の業務運営方針」に基づく取り組みの定着状況を客観的に評価し、継続的な改善につなげるため、以下の指標（KPI）を設定しております。

① To Do リスト完了率：90%以上（2025年4月～2026年3月実績：95.7%）

保険会社と情報を共有し、お客さまのご要望や状況に迅速に対応します。

② 満期日7日前証券作成率：90%以上（2025年4月～2026年3月実績：91.1%）

お客さまへ余裕をもったご案内を行うため、満期日の7日前までの証券作成を徹底します。

③ 社員研修の実施回数：年6回（2025年4月～2026年3月実績：6回）

専門知識と対応品質の向上を目的として、継続的な社員研修を実施します。