

# お客さま第一の業務運営に関する方針

## 方針 1. お客さまに安心と満足を提供します

当社は、スローガンである「Yesと言われるレンタリース愛知 Yesと言えるレンタリース愛知」を実践し、お客さまに安心と満足をお届けします。

## 方針 2. お客さまニーズに合った商品・サービスを提供します

当社は、社会環境の変化に伴うリスクや多様化するお客さまニーズに迅速かつ柔軟に対応し、「お客さまの安心と満足」を実現するため、お客さまとの対話をベースに、必要かつ十分な情報提供とお客さまの真のニーズ把握、最適な商品・サービスの提供を行います。

## 方針 3. お客さまに寄り添った事故対応を実践します

当社は、お客さまが、迅速で適正、納得感のある保険金支払いが受けられるよう、積極的にお客さまの保険金請求のお手伝いをするとともに、経過状況の報告、専門的な立場からのアドバイスを通して、お客さまに寄り添った事故対応サービスを実践します。

## 方針 4. お客さまの声に真摯に耳を傾け、改善に活かします

当社は、寄せられたすべてのお客さまの声に真摯に耳を傾け、迅速かつ適切に対応します。また、お客さまの声を品質の向上に向けた諸施策に活かします。

## 方針 5. 社員一人ひとりが『地域のお客様に愛され、親しまれる企業』を目指します

当社は、「お客さま第一」の実現に向け、「各種関連法令を守り、安全で快適なサービスを目指し、お客様満足と向上を第一に考えること」がすべての役職員に実践されるよう浸透・徹底に継続して取り組みます。また、各種社内会議を通して「お客さま第一」の風土醸成を図ります。