

顧客本位の業務運営に関する基本方針

株式会社 TI ホールディングスおよびそのグループ各社（株式会社モーターレンティーアイ、株式会社ティーアイエー大阪、株式会社ティーアイシー、株式会社シュテルンティーアイ、株式会社 TIP 滋賀）は、輸入車正規ディーラーとしての矜持と責任を胸に、お客様一人ひとりに寄り添った真摯なサービスの提供を通じて、長きにわたる信頼関係の構築を目指しております。

私たちは、お客様にとって「豊かなカーライフ」と「輸入車ブランドにふさわしい高品質で洗練されたサービス提供」の両立を支援することを使命とし、以下の基本方針に基づき、顧客本位の業務運営（フィデューシャリー・デューティー）を実践してまいります。

1. お客様の最善の利益の追求

私たちは車両の販売にとどまらず、点検整備、保険のご提案、各種付帯サービスに至るまで、カーライフ全体を見据えたご提案を行います。お客様の価値観やご利用状況、将来のご希望を丁寧に汲み取り、真にご満足いただける最善の選択肢をご提供することを最優先に考えております。

2. 利益相反の適切な管理

お客様の信頼にお応えするため、当グループは保険商品や有償サービスのご案内に際して、利益相反が生じ得る場面を明確に認識し、その適切な管理に努めております。すべてのご提案において、お客様の利益を最優先に判断し、公正・誠実な対応を徹底いたします。

3. 費用・補償内容等の丁寧に分かりやすいご説明

保険商品や延長保証、点検プラン等に関するご説明にあたっては、専門性を保持しながらも、お客様にとってわかりやすく、納得いただける説明を心がけております。複数の選択肢をご提示し、それぞれの特徴・ご留意点を丁寧に伝えることで、真にご理解・ご納得いただけるご判断を支援いたします。

4. 幅広い商品ラインナップと中立的なご提案

当グループでは、三井住友海上火災保険、損害保険ジャパン、東京海上日動の各種商品も取り扱っております。お客様のご要望やお車の特性、生活環境などを総合的に考慮し、販売会社の立場に偏らず、中立的かつ真摯な視点でご提案を行っております。

5. 従業員教育と専門性の継続的な向上

お客様の信頼に足る対応ができるよう、すべての従業員に対し、商品知識、保険募集に関する法令、顧客対応力など、幅広い領域における継続的な教育を行っております。輸入車ブランドの価値を体現する担い手として、心からの誠実さと高い専門性を兼ね備えた人材の育成に努めてまいります。

6. お客様の声を真摯に受け止め、継続的な改善へ

ご来店・ご入庫後のお客様アンケートを通じて寄せられるご意見・ご感想は、日々の業務において貴重な気づきをもたらしてくれます。これらの声を毎週社内にフィードバックし、サービスの改善と品質の向上に結びつけております。お客様の声こそが、私たちの成長の礎です。

7. 方針の定期的な見直しと進化

当グループはこの FD 宣言を、単なる形式的な文書としてではなく、日常業務に根ざした実践方針として位置づけております。社会情勢やお客様の価値観の変化、各ブランドの進化に応じて、内容の見直しと自己点検を継続的に行い、より高い水準の業務運営を目指してまいります。

8. K P I

- ・自動車保険継続率：95%
- ・自動車保険早期継続率（満期日 1 か月前契約）：80%
- ・デジタル手続き率：80%
- ・顧客満足度（CS アンケート）平均スコア：4.5 以上
- ・従業員教育と専門性の向上：年 10 時間以上

株式会社 TI ホールディングス
代表取締役社長 上野 金太郎
(2025 年 7 月 1 日 制定)