

お客さま本位の業務運営に関する方針

方針１．当社は「お客さまの安心と満足」をお届けする使命を果たします

当社は、「お客さまの安心と満足」を実現するため、お客さまの不安とリスクに対して最善の解決策をお届けし、保険代理店としての使命を果たします。

「お客さまの安心と満足」を活動の原点におき、見守る自動車保険等を通じてお客さまに最善の解決策をお届けします。

【K P I】ドラレコセット率１０％

方針２．お客さまニーズに応える商品・サービスをお届けするとともに、ご契約へのご理解・ご納得を得られる説明に努めます。

当社は、お客さまのニーズを十分に把握し、お客さまが必要とされる商品・サービスを確実にお届けします。

- ・お客さまを取り巻くリスクやお客さまのご意向を把握し、最適な保険商品を提案します。
- ・お客さまのご意向・ご予算にあった最適な商品選択となっているかをご確認いただくため、保険申込書やタブレット端末、リモート手続き等を活用し、お客さまと対話しながら丁寧に手続きを行います。
- ・収集したお客さま情報をもとに多種目化のご提案をして、さらにお客さまニーズに応えます。
- ・高齢のお客さま、障がいのあるお客さまへは、ご希望や必要性に応じ、お客さまの親族等を交えて説明を行う等、より丁寧な対応を行います。

方針３．お客さまに寄り添った事故対応、保険金・給付金請求のサポート対応を実践します

当社は、事故に遭われたすべてのお客さま、保険金・給付金をご請求されるすべてのお客さまにご安心していただけるよう、事故のご報告および保険金・給付金のご請求から支払いまでのプロセスを、丁寧かつ迅速にサポートします。

- ・事故発生時の初期対応・保険金等のご請求から保険金等の支払いまでのサポートを「丁寧」かつ「迅速」に行い、お客さまの不安の解消に努めます。
- ・初期対応を迅速に行うために、自動車保険の新規・更改手続き時には事故受付のフリーダイヤルカードをお渡しして、事故時の連絡先をお客さまに周知徹底します。
- ・事故等の早期解決に向け、保険会社と定期的に対応状況を共有し、保険金・給付金支払まで責任を持って丁寧にサポートします。

【K P I】フリーダイヤルカード手交率１００％（自動車保険のお客さま）

方針4. お客様の声に真摯に耳を傾け、改善に活かします

当社は、お客様の声に広く耳を傾け、寄せられたすべてのお客様の声に誠意をもって迅速・適切・真摯に対応します。また、お客様からいただいたご要望などを継続的に業務改善に活かします。

お客様の声を積極的に収集し、お客様対応や業務フローを改善、社員に周知徹底し、業務品質の向上に活用する態勢を構築します。

【K P I】お客様の声収集件数 年間156件

方針5. 社員一人ひとりが、「お客様本位」の価値観をもって行動します

当社は、社員一人ひとりが、「お客様本位」の価値観をもって行動し、常にお客様の悩みを解決する最上級のコンサルタントを目指します。

当社は、社員一人ひとりがコンプライアンスを徹底し、お客様に適切な説明責任を果たすことに価値観をもって行動します。

【K P I】社内コンプライアンス研修の実施回数 年間12回（毎月実施）