

2025年3月29日

お客さま本位の業務運営方針

私たちは、すべてのお客さまに安心安全をご提供することで、笑顔があふれる社会を創造してまいります。そのためには保険商品はなくてはならない大切なお守りです。私たちは、保険業務を通じて適切な保険商品の販売に努めてまいります。

以下、お客さまに寄り添い、ご満足いただける商品・サービスをご提供するために「お客さま本位の業務運営方針」を策定し、公表します。

① お客さまの最善の利益を追求します

お客さまのカーライフをお守りするために、お客さま一人ひとりのニーズに寄り添い、最適な保険選びをサポートします。車両保険等の各補償や特約を分かりやすくご説明し、お客さまにあった自動車保険をご提案いたします。

② 重要事項を分かりやすくご説明します

お客さまに最適な保険商品・サービスを選択していただけるよう、当社は、重要な情報を分かりやすく丁寧にご説明いたします。保険商品に関する告知義務や通知義務、またはお客さまにとって不利益となる可能性がある情報について、分かりやすくご説明し、適正な保険募集を行います。

③ お客さまにふさわしいサービスをご提供します

私たちは、社会環境の変化にともなう新しいリスクや多様化するお客さまのニーズに対応すべく、社員のスキルアップに継続して取り組みます。お客さまに最適な提案ができるよう、保険勉強会を実施し、さらなる募集品質の向上に努めてまいります。

【KPI の設定】

当社は「お客さま本位の保険業務運営方針」を実現するための KPI（主要業績評価指標）として、以下の項目を設定いたします。

・継続率：目標値 100%

すべてのお客さまの安心安全のカーライフを将来にわたってお守りできるよう取り組みます。

・早期更改率：目標値 80%以上。

早期のご案内により、余裕をもってお考えいただき、十分ご納得いただいた安心な補償をご提供します。

・代車特約付帯率：目標値 90%以上

万が一の時にお客さまにご不便をかけることのないよう、代車費用を補償する特約をご提案します。