

お客様本位の自動車保険業務運営方針

1. 自動車保険を通じてお客様に安心・安全なカーライフを届けることを第一義の目的とします。

【具体的取り組み】

- ① 保険募集、事務手続き、事故対応においてお客様が期待する水準を確保できるよう、常にブラッシュアップをはかります。
- ② お客様のご意向を固定観念にとらわれず、じっくりとお伺いします。
- ③ ロードサービスの説明は 100%行います
- ④ お客様からのご依頼、お問い合わせにはスピーディーに対応します。

K P I : 商品研修・募集研修・・・1回/3月

デジタル経路事故連絡割合・・・60%以上

原則 2 : お客様の最善の利益の追求

2. 利益相反取引に関する基本事項を社内規則に定め、定期的に確認します。

【具体的取り組み】

- ① お客様に不利益になる事項については十分理解していただけるよう丁寧な説明を行います。
- ② 特にご高齢のお客様にはゆっくりとした大きな発話を心がけます。

K P I : コンプライアンス研修・・・1回/3月

原則 3 : 利益相反の適切な管理

3. 商品・サービスに関する情報について分かりやすい説明を行います。

【具体的取り組み】

- ① 募集時には「重要事項説明書」を交付し、適切かつわかりやすく説明します。
- ② 特に重要な年齢条件・運転者限定条件については当社保険コーナーにて掲示を行い、お客様と接する際には必ず確認するようにします。
- ③ 契約時には、今後3年間に予想される運転者の変化をお伺いします。

K P I : 募集研修・・・1回/3月

原則5：重要な情報の分かりやすい提供

4. お客さまとの対話を通して、お客さまのニーズを把握し適切な商品・サービスを提供いたします。

【具体的取り組み】

- ① お客様の知識、経験、財産の状況、ご加入目的などを総合的に考慮し適切な商品、サービスを提供いたします。
- ② 募集時に頂いた情報などを記録・蓄積しお客様をよりよく知るツールとし信頼関係の構築に努めます。

K P I : 募集研修・・・1回/3月

原則6：顧客にふさわしいサービスの提供

5. 経営理念に沿った企業であるために、社員一丸となって努力義務を遂行してまいります。

【具体的取り組み】

- ① お客様からのお褒めの言葉、ご意見を社内全体で共有し業務の改善・ステップアップにつなげていきます。また研修を通じてお客様本位の行動の定着に取り組みます。

K P I : お客様の声振り返り研修・・・1回/3月

コンプライアンス研修・・・1回/3月

原則7：従業員に対する適切な動機付けの枠組み等

【2025年度9月末時点K P I 振り返り】

商品研修・募集研修：2回

コンプライアンス研修：3回

お客様の声振り返り研修：1回

デジタル事故経路割合：100%

策定日：2025年5月1日