

【お客様本位の業務運営に関する方針】

弊社は、保険商品の販売において「お客様本位の業務運営に関する方針」を策定・公表すると共に、本方針に基づいて保険募集を行います。

1、私たちはお客様に満足いただける商品とサービスを提供します。

お客様に最良の商品提案が出来るように高い専門性と倫理観を持ち誠実・公正な対応でサービスの提供を行います。

**こだわり指標：自動車保険新規付保率30% 自動車保険継続率90%
自動車保険1ヵ月前継続率70%**

2、私たちはお客様の利益が不当に害されないよう適切に管理します。

お客様との利益相反の恐れがある取引について正確に把握し、お客様の利益が不当に害されることが無い様に適切に対応いたします。

こだわり指標：苦情発生件数 月1件以下

3、私たちはお客様ニーズに応える商品・サービスをお届けします。

- ・お客様の商品に関する知識・加入状況・加入目的等を総合的に勘定しご意向と実情に沿った商品の説明および提供に努めます。
- またご契約後もお客様へ定期的に情報提供を行い、契約内容の変更を迅速かつ適切に行いお客様の利便性向上に努めます。

こだわり指標:長期契約の期中確認率80%

4、私たちはお客様に保険商品をわかりやすく説明します

- ・お客様が最適な商品をご選択できるように、ご意向を十分にお聞きし契約のご加入を判断していただくための重要な情報をわかりやすく説明致します。

こだわり指標:推奨損保新規契約比率80% デジタル手続き率80%

5、私たちは業務品質の向上に向けたガバナンス体制の整備を行い社員教育を徹底します

- ・お客様の声に真摯に耳を傾け、迅速に対応します。また、お客様の声をもとに原因分析と再発防止に向けて改善を行い継続的な社員教育を通して業務運営の改善や業務品質の向上に繋げて参ります。

こだわり指標:店舗勉強会年間12回開催 社内監査年1回実施