

お客様本位の業務運営方針

方針1．お客様の最善利益の追求

弊社はお客様の最善の利益を第一に考え、質の高いサービスを提供することを通じ、お客様の満足度を向上させていきます。

方針2．お客様の利益を不当に害させないための適切な業務運営

お客様との利益相反のおそ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のないよう、適切に管理する体制を構築します。

方針3．重要な情報のわかりやすい提供

お客様に最適な保険商品・サービスを選択していただけるよう、重要な情報をわかりやすく丁寧に説明いたします。また、タブレット端末を積極的に活用し、わかりやすい説明を心がけます。

方針4．お客様にふさわしいサービスの提供

お客様のお車の使用状況やご家族の情報、自動車保険に関するご意向を十分に把握し、お客様へふさわしい商品・サービスを提供します。
ご契約後も契約の適切な管理とアフターフォローを行います

方針5．すべての従業員へ本方針が定着するよう努めます

業務運営方針を正しく理解し、実践できるよう従業員に対する教育や社内研修を継続的に実施していきます。

お客様本位の業務運営の手着度合いを評価する指標 (KPI)

- 1 自動車保険継続率 97%
満期到来した自動車保険を再び当社にて継続手続きをいただけることは、丁寧なアフターフォロー等により、お客様にご満足いただいた評価の表れであると考えております。引き続きより一層の提案品質・サービスの向上に努めてまいります。
- 2 タブレット手続き率 95%
お客様のご意向を適切に把握し、丁寧に分かりやすい保険募集を行うことに努めてまいります。
- 3 長期契約の期中確認実施率100%
お客様への定期的に適切な情報提供を行うために、期中での確認を実施し、アフターフォローを迅速に行います。