

■お客様本位の業務運営に関する具体的な方針

当社は、お客様にご満足いただけるような高品質な保険の提供を目指しています。このため、「お客様を中心に据えた業務運営に関する方針」を策定・公開するとともに、以下の 6 つの方針を掲げます。

方針 1. お客様に満足いただける商品とサービスを提供いたします

お客様の利益を最優先に考え、信頼と期待に応えるために、専門性と倫理観を備え、誠実かつ公正な姿勢で良質な商品とサービスを提供します。

方針 2. お客様の利益を守るための適切に管理いたします

利益相反の可能性のある取引を正確に把握し、お客様の利益が不当に損なわれないよう、適切に管理し対応します。

方針 3. お客様のニーズに応じた商品・サービスを提供いたします

社会環境の変化に対応し、新しいリスクや多様化するニーズに応じて、商品の知識や加入状況、目的を総合的に考慮し、お客様の意向や実情に沿った説明と商品提供に努めます。契約後も定期的な情報提供を続け、契約内容の変更や保険金請求の手続きをサポートし、迅速かつ適切なアフターフォローを行います。

方針 4. 保険商品をわかりやすくご説明いたします

お客様が最適な商品を選ぶよう、意向を十分に伺った上で、契約判断に必要な情報をわかりやすく提供します。

方針 5. 業務品質向上のためのガバナンス体制と従業員教育を実施いたします

お客様の声に真摯に耳を傾け、迅速かつ適切な対応を行います。お客様の声をもとに原因分析や再発防止策を検討し、継続的な社員教育を通じて業務運営の改善と品質向上を図ります。

方針 6. 法令遵守を徹底いたします

お客様を中心に据えた業務運営を最優先とし、法令遵守の徹底と、募集行為の不適切さを防ぐため、定期的な確認を行います。

「お客様本位の保険業務運営」取組成果を示す指標（KPI）

1. 自動車保険継続率【目標 100%】

継続率

2024 年度 103.1%

2023 年度 99.0%

ご契約満了日に引き続きご契約を継続いただける事は、日頃よりお客様から安心してお任せいただいている評価の表れであると考え、高い継続率を目指しております。

2. 自動車保険早期（満期 4 週間前）継続率【目標 90%】

2024 年度 78.8%

2023 年度 78.9%

ご契約満了日前には早期のご案内を実施し、十分な検討時間を持ってご継続をいただくことで、お客様が真に望まれる適切な商品を選択いただけるように目指しております。

3. デジタル（タブレット端末およびデータ送信による）手続き率【目標 90%】

2024 年度 94.0%

2023 年度 76.5%

対面でタブレット端末を用いてのご提案、もしくはご来店が困難な場合はデジタルデータをお送りすることでご契約内容を間違いなくご確認いただき、お客様にとって最適かつ適正な保険提案を行うためことを目指しております。