

【保険】 お客様本位の業務運営に関する方針

私たちは、保険業務において「お客様本位の業務運営に関する方針」を策定・公表するとともに、本方針に基づいて行動してまいります。

方針1 お客様のニーズに合わせた商品とサービスを提供いたします**【金融庁 顧客本位の業務運営に関する原則5】**

お客様一人ひとりのライフスタイルやカーライフに合わせて、最適な自動車保険商品をご提案します。保険内容が複雑にならないよう、わかりやすく説明し、理解を深めていただけるよう努めます。

方針2 お客様との長期的な信頼関係の構築に努めます**【金融庁 顧客本位の業務運営に関する原則2】**

継続的にお客様と信頼関係を築くことを重視します。

保険の内容や変更に関しても、お客様に寄り添いながら説明し、常に最適な保険提案を行うことに努めます。

方針3 お客様の利益を最優先に考え、お客様の信頼に応える体制を構築します**【金融庁 顧客本位の業務運営に関する原則3】**

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・対応するよう努めます。

社内コンプライアンス研修を定期的実施し、コンプライアンス意識のさらなる向上に努めます。

方針4 迅速かつお客様に寄り添ったサポートを徹底します**【金融庁 顧客本位の業務運営に関する原則6】**

お客様が安心できるよう、迅速かつお客様に寄り添った対応を徹底します。

お客様が困った時に頼りにできる存在であるよう、寄り添った対応を心がけます。

方針5 高品質な業務運営体制を構築します**【金融庁 顧客本位の業務運営に関する原則7】**

お客様本位の業務運営体制を構築し、継続的に改善を図ります。

社内教育を通して、全社員がお客様本位の意識を共有します。

お客様からのご意見・ご要望を参考に、業務プロセスやサービス内容を見直し、改善を図ります。

<主な指標>

・デジタル契約手続き率（目標 70%）

2023年度：60.8%、2024年度：70.2%

…方針1,方針2,方針3 方針5

・継続率（目標 90%）

2023年度：96.9%、2024年度：93.3%

…方針1,方針2,方針4,方針5