

# FD 宣言（お客さま本位の保険業務運営方針）

## 弊社の目指す姿

・お客さまとの絆作りを通じ、経済環境や商品力に左右されない会社づくりの経営理念に基づき、社会に貢献するためお客さま・社会から必要とされる企業となることを目指します。

この度、上記の弊社の目指す姿実現に向けた具体的行動方針として保険事業において「お客さま本位の業務運営方針」を策定いたしました。

この方針を実践し、その取り組みを可視化してホームページ内でお客さまに公表して参ります。

また、より良い業務運営を実現していくためにこの方針は定期的に見直すものいたします。

## 〈方針 1〉 お客さまに真に満足いただける商品とサービスを提供します

弊社は保険募集においてお客さまのニーズを十分に把握し、お客さまの信頼と期待に応えるため、高度の専門性と倫理観を持ち、至誠で公正な対応をするとともに、良質な商品とサービスの提供に努めます。

- 満足いただけるご契約手続きを目指します。
- お客さまアンケート（SPIKA）に適切・真摯に対応し品質改善に努めます。

KPI SPIKA 長期お付き合い 目標 40%（現状 35.3%）

- あんしんプラン・コネクト保険（⇒ ◆）を軸とした保険提案を実施

KPI コネクト保険対象車両へのコネクト保険提案 100%

KPI コネクト保険付保率目標 60%（現状 43.8%）

## 〈方針 2〉 お客さまの利益が不当に害されないよう適切に管理します

弊社はお客さまの最適を的確に捉え、お客さまとの絆作りを通じ、お客さまの満足度を向上していきます。また、お客さまとの利益が相反のおそれがあるお取引について、お客さまの利益が不当に害されることが無いよう、適切に管理する体制を整備します。

●他社で加入中の自動車保険を解約し弊社へ切り替えられる場合、重要事項説明に加え等級（無事故による割引）進行等に於いて不利益が発生する可能性があることについてより丁寧な説明を実施いたします。

- コンプライアンス研修を実施しコンプライアンス意識の更なる浸透を図ります。

●受付した事故情報を保険会社へ迅速かつ正確に連絡し、お客さまの保険金請求手続きの支援に努めます。

### 〈方針 3〉 お客さまに対するわかりやすい情報提供

弊社は、お客様のニーズに合わせた最適な商品・サービスをご提案するため、タブレット端末を活用し、わかりやすく視覚的な保険募集をおこないます。

- タブレットを使用し視覚的にわかりやすい募集行為  
タブレットでの契約締結率 目標 90%（現状 82%）
- ご高齢または特に配慮が必要なお客さまに対して提案・説明する際には弊社募集ルールに則り、親族などの同席、複数回の募集機会設定、複数募集人での募集行為、契約後のフォロー体制においてもきめ細やかな対応に努めます。

### 〈方針 4〉 お客さまにご満足いただけるサービスの提供

弊社は、お客さまの立場に立ち、「安心」「安全」を提供、満足いただけるよう、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たうえで、それにふさわしい補償内容で提案をおこないます。また、「お客さまの声」を真摯に受け止め、誠実、迅速かつ適切に対応するとともに、社内で課題を共有し、業務品質の改善に努めてまいります。

- あんしんプラン・コネクト保険（⇒ ◆ ）を軸とした保険提案を実施  
KPI コネクト保険対象車両へのコネクト保険提案 100%  
KPI コネクト保険付保率目標 60%（現状 43.8%）
- お客さまアンケート（SPIKA）に適切・真摯に対応し品質改善に努めます。  
KPI SPIKA 長期お付き合い 目標 40%（現状 35.3%）

### 〈方針 5〉 すべての募集人への本方針の定着化

弊社のすべての募集人が方針 1～4 を理解し行動できるよう、継続した社員教育を実施してまいります。最終的にお客さま本位の業務運営が企業文化として定着するよう努めてまいります。

- すべての募集人がコンプライアンス研修及び理解度確認テストを受講し募集行為の定期的な振り返りと取扱商品の知識研鑽に努めてまいります。
- 全社員を対象とした「全社員ミーティング」を開催し本方針について継続的に発信啓蒙してまいります。
- 月次での責任者ミーティングや定期開催委員会制度に於いて継続的な発信啓蒙に努めてまいります。