

顧客本位の業務運営に関する方針 (損害保険業務)

弊社は、金融庁が掲げた『顧客本位の業務運営に関する原則』を採択したうえで、下記の方針を掲げます。

方針1

お客様の利益・満足度を最優先するサービスの提供（原則2に対応）

私たちは、お客様の最善の利益を第一に考え、高い倫理観を持ち、誠実・公正な対応のもと良質な商品とサービスを提供します。

具体的な対応事項

お客様の苦情やお褒めの声を集約分析して、社員間で共有することで、社員の業務レベルを向上します。

方針2

利益相反の適切な管理（原則3に対応）

私たちは、お客様と利益相反のおそれのある取引について、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ていきます。

具体的な対応事項

教育研修計画に基づき、コンプライアンス・適切な保険募集方法などの研修を全募集人に実施します。

方針3

手数料にとらわれない提案（原則4に対応）

私たちは、保険販売をおこなう対価として保険会社から代理店手数料を受領しています。代理店手数料にとらわれることなく、お客様のニーズに合った最適な商品をご提案いたします。

具体的な対応事項

お客様の意向に沿って、比較可能な商品を選別し、商品を推奨します。

方針4

重要な情報のわかりやすい提供（原則5に対応）

私たちは、お客様のおかれている様々な状況、加入目的等を総合的に勘案して、商品内容・注意が必要な事項などの重要な情報に対して、分かりやすく説明を行います。

具体的な対応事項

「パンフレット」、「自動車保険ご契約時確認シート」などを活用し、お客様に注意を促しながら、適切かつ十分な情報提供を行います。

方針5

一人一人のお客様にふさわしいサービスの提供（原則6に対応）

私たちは、多様化するお客様の期待にお応えできるよう、お客様ニーズの把握とご意向を確認し、お客様の利便性の向上に努めます。

具体的な対応事項

他社でご加入の自動車保険について、補償内容・契約条件などがお客様のご意向に沿っているか無料で点検を行います。保険診断を実施することで、お客様へ参考となる情報の提供を行います。

方針6

従業員に対する社員研修の実施（原則7に対応）

私たちは、業務品質の向上に向け、従業員の教育を徹底します。

具体的な対応事項

継続的かつ定期的な募集人への勉強会を通じて、業務運営の改善や業務品質の向上につなげます。

「お客様本位の業務運営に関する方針」の定着度を評価するための指標を以下に定めています。

定着度を評価するための指標

- ①自動車保険 付保率：50%（昨年度実績：36.7%）
- ②自動車保険 継続率：90%（昨年度実績：90.1%）
- ③お客さまアンケート回答数：100件（昨年度実績：57件）