

お客さま本位の業務運営方針

方針	取組
当社は「お客様第一を基本に置き最適商品と最高のサービスを提供しお客様との共栄共存をはかります」という経営理念を掲げています。この理念に基づき当社はあらゆる活動においてお客様本位の業務運営を実現すべく本方針を定めます。	経営理念やお客様本位の業務運営取組方針の定着・浸透に向けて・社内全体を通じて徹底し、社員一人一人が意識して行動できるよう努めてまいります。
当社は保険のプロとして高度な専門性と職業倫理を保持し、お客様に対して誠実・公正に業務を行うことを通じて「お客様の最善の利益」の実現を追求するものとし、本原則に基づく業務運営を企業文化として定着させるべく取り組んでいきます。	<ul style="list-style-type: none"> ・本宣言を社内に提示し、定期的に確認することにより社員への周知を図ると共に適切な販売をするための社員研修を実施いたします。 ・本宣言推進のため、業務運営管理責任者・教育責任者は不適切な事案を発見し是正する仕組みを構築し改善してまいります。
「お客様の最善の利益」実現に当たり顕在している意向だけでなく、潜在化している意向に対応できるよう、丁寧かつ十分なヒアリングを行い、最適な保険商品を提案します。当社は過去の販売実績やお客様の声から半年毎に保険商品の推奨保険会社を選定し推奨いたします。	<p>商品内容や各種ルール等を定める事項の他次を重要情報としてお客様にご理解いただけるよう丁寧に分かりやすくご案内いたします。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・お勧めする商品・サービスのノメリット・デメリットなど取扱い条件 ・お勧めする商品・サービス等選定理由・相応しいと判断した根拠 ・お客様の環境に合わせたリスク判断
当社は「お客様最善の利益追求」を実現するのは募集人であるとの認識のもと、社員教育計画を策定し商品仕組みや、内容、販売にかかわる研修やコンプライアンスに関する研修など年間を通じ実施するとともに日々の活動を行っていきます。	<ul style="list-style-type: none"> ・年間を通じた商品の仕組み、内容等社員教育の推進 ・年間を通じたコンプライアンス、個人情報取り扱いの取り組み強化 ・ISO9001 認証取得への取り組み
当社は、お客様から寄せられた、当社・保険会社・保険商品・手続等に対する提言・苦情・お褒め等を業務管理責任者、教育管理責任者が管理しミーティングにて共有し、良質な活動に活かすよう努め「お客様の声」を経営に反映いたします。	<ul style="list-style-type: none"> ・お客様から寄せられた全ての声に対し迅速・適切・丁寧な対応の推進 ・お客様の声に関する情報分析・苦情の低減・品質の向上に向けた取り組み
保険契約は長いお付き合いの始まりであり、保険金や給付金をお受け取りいただいて初めてお客様のお役に立つことが出来ると認識しています。当社ではご契約時だけでなくご契約をお預かりした後に保険金・給付金などのお支払い、契約内容の確認・変更のお手伝いすると共に新しいサービス等についても随所、情報提供してまいります。	<ul style="list-style-type: none"> ・事故発生時・走行不能時等によるロードサービス事業の推進 ・迅速な初動対応・きめ細かな経過管理・結果報告の推進 ・お客様のご契約後の契約確認、見直しのための有益な情報提供等の推進

KPI (目標)	KPI 2023 年度実績
トータルプランナー育成 2 名	育成 1 名
他種目販売 個人 15.0% 法人 30.0%	個人 13.2% 法人 29.3%
社員研修 100% ISO 認証取得	社員研修 98.0% ISO 認証取得
お客様アンケート NPS・8.0P 回答率 4.8%	お客様アンケート NPS・8.8P 回答率 10.0%
事故窓口対応 98% NPS・8.0P	事故窓口対応 98% NPS・8.0P