

【お客様本位の業務運営に関する方針】（F D宣言）

私たちは、保険事業を通じてお客さまの豊かなカーライフに安心・安全をお届けするために、お客さまに満足いただける商品・サービスを提供します。そこで、「お客様本位の業務運営に関する方針」を策定・公表すると共に以下の取組み方針を宣言します。

方針 1. お客さま目線での業務運営

お客さまの最善の利益を考え、各種法令等を遵守し、お客さまの立場に立った保険募集を実施します。

方針 2. お客さまに保険商品をわかりやすく説明します。

デジタルツール・パンフレット等を活用し、お客さまニーズを正確に把握し、お客さまご自身がご理解を頂いて加入判断いただくためにわかりやすい情報を提供します。

方針 3. 迅速かつ適切丁寧な対応

お客さまが万が一保険事故にあわれた際、当社へご連絡をいただくことで、事故受付から各種手配をサポートすることで安心をお届けする体制を構築します。

方針 4. 業務品質向上に向けたガバナンス体制の整備構築と従業員の教育を実施します。

お客さまの利益を第一に考え、全従業員が自立的に対応できるように継続的に社員教育を実施しガバナンスを高めてまいります。

KPI

自動車保険継続率 98%以上

早期継続率 28 日前 70%以上

対面 Web 手続き率 70%以上

代理店事故受付率 60%以上