

# お客さま本位の業務運営方針

## 方針1. お客さまへの新たな価値の提供

当社は、お客さまの変化を見つめ、お客さまの立場に立って考え続けることで、自らを絶えず進化させ、お客さまへの新たな価値の提供を実現します。また、最高品質の商品・サービスでお客さまの生活や事業活動を支えることで、損害保険事業・生命保険事業の社会的使命を果たし続けてまいります。

### ■企業風土の醸成

「徹底したお客さま視点の価値判断による保険販売」を方針に掲げ、お客さま本位の業務運営の実践・定着に向け、取り組んでいます。経営トップ（保険部門トップ）自らが、お客さま本位の業務運営の実践・定着に向け、役職員にメッセージを発信することで、お客さまへ新たな価値を提供し続ける企業風土の醸成に努めています。

## 方針2. お客さまの声を経営に活かす取り組み

当社は、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、お客さま視点で自らの業務を捉え直すことで、事業活動の品質向上に活かしてまいります。

### ■「お客さまの声」の活用

「お客さまの声」を経営に活かす態勢を構築・強化するため、専門部署である保険部を設置し、お客さまからのご不満の背景や原因の分析を行い、保険募集・保険金のお支払いなどさまざまな場面で発生している課題を関連部署と連携し、業務改善・業務品質の向上を図っています。

### ■重要事項等の説明

重要事項等説明の対象となる保険契約の募集に際し、保険契約の内容をご理解いただくために、商品の仕組み、補償内容、保険料に関する事項等を記載した「重要事項等説明書」をお客さまに提供し、説明しています。

### ■ご意向の把握

お客さまのご意向等の把握、提案する保険契約の内容とご意向がどのように対応するかを含めた分かりやすい説明、ご意向と保険契約の内容が合致していることの確認など、お客さまのご意向・実情に沿った適切な保険募集を行うための態勢を整備しています。

#### ■適切な推奨販売に向けた態勢整備

複数の保険会社の商品を取り扱う保険代理店として、お客さまに推奨する際に、推奨する理由を分かりやすく説明するための適切な態勢を整備しています。

#### ■継続的な改善のための PDCA サイクルの構築、社員の教育・育成

当社は、保険募集人に対する継続的な教育・指導を行うとともに、お客さま視点での業務運営の動機付けを図る枠組みを構築し、本方針の定着に向けて取り組んでまいります。

### 当方針に基づく取組状況を測る指標（K P I）

	2023年度実績	2024年度目標
お客さま総合満足度	8.6 P	10.0 P
自動車保険28日前早期更改率	85.5%	85.5%
自動車保険継続率	96.0%	97.0%