

顧客本位の業務運営方針

1

当社は、「お客さまに安心と幸福」を提供するため、常にお客さまのご意向に沿った最適切かつ最高の保険をご提案させていただきます

【原則2】お客さまの最善の利益の追求

<取り組み>

- ①自動車保険の更新手続き時に、お客さまの声を数多く収集するために、ご契約手続き後SMSで「アンケートのお願い」メッセージが届くことをお伝えし、お客さまアンケートの回答をご依頼します。また、苦情、お褒めの言葉、ヒヤリハットなどお客様の声を積極的に収集します。収集したお客さまの声は、月1開催の品質向上会議で共有し、更なるサービス向上のために原因分析、改善策を協議・実行します。改善策は社内規則に反映して社員全員で取り組みます。
- ②当社の「お客さま本位の業務運営方針」で策定した方針・取組内容の確実な実行のため、毎月の全体会議で取組状況とKPIの進捗を確認し、進捗が思わしくないものは、原因を分析し、改善策を協議し、次の活動に繋がります。

KPI

アンケート回答件数
2024年度実績 45件
2025年度目標 100件
2025年9月現在 21件

自動車保険増収率
2024年度実績 0.5%
2025年度目標 3%
2025年9月現在 3%

火災保険増収率
2024年度実績 3.7%
2025年度目標 5%
2025年9月現在 18.2%

2

当社は、お客さまへの正しい情報提供に努め、丁寧でわかりやすい説明を心がけます。お客さまがご納得・ご理解いただけるまで何度でもしっかりご説明いたします

【原則5】重要な情報のわかりやすい提供 【原則4】手数料等の明確化

<取り組み>

- ①保険をご提案する際には、「重要事項説明書」や「意向把握確認シート」を活用するとともに、自動車保険、火災保険の更新手続きにおいてPC・タブレット等ナビゲーションシステムを活用し、お客さまのご意向に沿った丁寧でわかりやすい説明を心がけます。
- ②高齢のお客様に対しては、ご家族同席のお願いや複数回の確認・訪問等に取り組み、対応した内容を記録に残すことで今後のお客さま対応に活用します。
- ③お客さまへのご案内を満期2か月前までにお届けし、原則保険始期20日前までにご提案することで、保険始期までにお客さまの手元に保険証券をお届けします。
- ④投資性商品である変額保険等については、市場リスクやお客さまにご負担いただく費用等に関する情報をお客さまへ提供します。

代理店システム計上割合
2024年度実績 99.2%
2025年度目標 99.5%
2025年9月現在 99.7%

満期日7日前証券作成率
2024年度実績 92%
2025年度目標 95%
2025年9月現在 91.8%

3

当社は、お客さまの万が一の際にお役立ちできるよう熱意をもって日々研鑽に努め、足いただける最高のサービスをお届けします

【原則6】お客さまにふさわしいサービスの提供

<取り組み>

- ①お客さまが事故に遭われた際には、保険会社と連携して当社が中心となってお客さまに寄り添った対応を心がけます。初動対応については、事故発生時に迅速に事故連絡をいただくための連絡方法をご案内するとともに、初動対応を標準化し、初動対応のアドバイスなど丁寧な対応に取り組み、お客さまの安心につなげます。
- ②キャッシュレス決済が進む時代の流れに対応すべく、お客様のニーズに合わせた多様な決済方法を適切にご案内します。
- ③土業、整備工場など専門家との連携を強化するための当社独自ネットワーク網を構築し、社員全員でお客さまの様々な課題解決に取り組みます。
- ④保険会社のデジタルツール(モバソノ)を活用して、お客さまにとって有益な情報の発信やお客さま対応の迅速化に取り組みます。

事故対応窓口割合
2024年度実績 77.2%
2025年度目標 90%
2025年9月現在 76.1%

4

当社は、役職員全員がお客さまの意向に沿った保険提案やサービスを提供するため、コンプライアンス意識を醸成し、商品・サービス・周辺知識など幅広い観点から知識を習得する教育研修計画や人事評価制度の構築など会社としての仕組みづくりに取り組みます。

【原則2】お客さまの最善の利益の追求【原則3】利益相反の適切な管理【原則7】従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

<取り組み>

- ①保険をご提案する際には、「重要事項説明書」や「意向把握確認シート」を活用するとともに、自動車保険、火災保険の更新手続きにおいてPC・タブレット等ナビゲーションシステムを活用し、お客さまのご意向に沿った丁寧でわかりやすい説明を心がけます。
- ②高齢のお客様に対しては、ご家族同席のお願いや複数回の確認・訪問等に取り組み、対応した内容を記録に残すことで今後のお客さま対応に活用します。
- ③お客さまへのご案内を満期2か月前までにお届けし、原則保険始期20日前までにご提案することで、保険始期までにお客さまの手元に保険証券をお届けします。
- ④投資性商品である変額保険等については、市場リスクやお客さまにご負担いただく費用等に関する情報をお客さまへ提供します。

損保トータルプランナー
資格取得者数
2024年度実績 4名
2025年度目標 5名
2025年9月現在 5名

生保トータル
ライフコンサルタント
資格取得者数
2024年度実績 4名
2025年度目標 5名
2025年9月現在 5名

5

当社は、研修計画や人事評価制度の構築など会社としての仕組みづくりに取り組みます。

【原則7】従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

<取り組み>

- ①教育計画研修計画は1年間のスケジュールを決めて実施します。ロープレを増やし、より実践的な疑似商談体験を増やしていきます。
- ②営業成績結果重視よりも、コンピテンシー重視の人事評価制度の本格的運用に取り組みます。

研修計画毎月の
実施率・受講率
2024年度実績 100%
2025年度目標 100%
2025年9月現在 100%

2025.10.1制定