

<お客様本位の業務運営方針>

当社は、保険商品の販売にあたり「お客様本位の業務運営方針」を策定・公表し、本方針に基づきお客様に寄り添った保険募集を行います。

1. 私たちは「お客様本位の業務運営」を徹底致します。

- ・ 保険勧誘方針、推奨販売方針、各種法令に基づき、お客様の立場に立った保険募集を行います。
- ・ お客様へ最適な保険をご案内する為に、社内研修等を通じ、継続的な社員教育を行うことで従業員の知識向上に努め、業務品質向上に取り組みます。

2. 私たちはお客様ニーズ(ご意向)を理解し、最適なご提案を行います。

- ・ パンフレットやデジタルツールを活用し、正確にお客様ニーズ(ご意向)をご確認させていただきます。
- ・ 保険加入状況や加入目的を勘案し、お客様のライフスタイルに合わせた最適なご提案を行います。
- ・ 契約管理を徹底し、定期的なご契約内容確認を行い、お客様の状況変化に適したご案内を行います。

3. 私たちはお客様にとって最適な情報提供を行います。

- ・ お客様との利益相反の可能性を正確に捉え、お客様の利益が不当に害されないよう適切にご対応致します。
- ・ お客様にとって分かりやすい表現で親切・丁寧なご説明を行います。

4. 私たちはお客様に寄り添った事故対応・事故解決サポートを行います。

- ・ 事故発生時の初期対応、保険金の請求サポートに努め、被害に遭われたお客様へ安心をお届け致します。
- ・ スムーズな事故対応・事故解決に寄与する特約、ドライブレコーダーやテレマティクス機能を活用した特約などを積極的にご提案することにより、お客様へ安心・安全をご提供致します。

5. 私たちはお客様へ安心なカーライフを過ごして頂くことを目的として、自動車保険のご提案にあたり、K P Iを定め、ご提案を推進して参ります。

◆早期更新率（4週間前）：目標値80%

ご継続の際に、満期日の2か月前からご継続手続きのご案内を行い、丁寧な説明を行いながら内容を十分検討して頂いたうえで、早期に手続きを完結致します。

◆レンタカー特約：目標値70%

ご契約の自動車事故・故障などでご使用になれない場合にお客さまがお困りにならないように、付帯についてご提案を行います。

◆車両保険付帯率

（一般・限定条件問わず）：目標値70%

ご契約の突然の事故の際に、万全な補償をご提案を行います。

◆タブレット手続き率：目標値75%

お客さまにとって最適な保険提案を行うため、分かりやすい説明や説明漏れを防ぐ為、タブレットやパソコンでペーパーレス手続きを行って参ります。

KPIの参考値					
項目	目標値	2024年度	2023年度	2022年度	2021年度
早期更新率 （4週間前）	80.0%	74.4%	74.8%	78.9%	73.4%
レンタカー特約	70.0%	69.4%	71.1%	58.0%	58.3%
車両付帯率 （一般・限定条件問わず）	70.0%	74.5%	72.6%	71.6%	70.8%
タブレット手続き率	75.0%	48.0%	51.8%	54.4%	54.6%

※2024年度は2025年2月末数値