

【お客様本位の業務運営方針】

1. お客様の最善の利益の追求（原則2）

- ・当社は、「お客様に安心と幸福」を提供するため、常にお客様のご意向に沿った最適かつ最高の保険をご提案させていただきます。

[取組み]

- 1 PROが見てBESTな品質であるかを追求するため100%マニュアル化・RPAの導入・営業と内務の完全分離。
- 2 当社の「お客様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の進捗状況を確認し、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。
2. 重要な情報のわかりやすい提供（原則5） 手数料等の明確化（原則4）

- ・当社は、お客様への正しい情報提供、丁寧にわかりやすい説明を心がけ、契約後の再説明を徹底します。

[取組み]

- 1 保険をご提案する際には、「重要事項等説明書」や「意向把握確認シート」を活用するとともに、お客様のご意向に沿った丁寧にわかりやすい説明を心がけます。
- 2 お客様へのご案内を満期3か月までにお届けし、ご契約後に再度ご契約内容の説明を徹底します。
- 3 投資性商品である変額保険等については、市場リスクやお客様にご負担いただく費用等に関する情報をお客様へ提供します。
3. お客様にふさわしいサービスの提供（原則6）

- ・お客様の期待以上のサービスを提供します。

[取組み]

- 1 お客様が事故に遭われた際には、最初で最後の事故対応のつもりで最優先業務として対応致します。
- 2 土業、整備工場等、専門家との連携を強化する為の当社独自ネットワークを構築し、丸投げする事無く、当事者意識をもって対応致します。
4. お客様の最善の利益の追求（原則2）利益相反の適切な管理(原則3)従業員に対する適切な動機づけの枠組み等(原則7)

- ・当社は、役職員全員がお客様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に取組みます。

[取組み]

- 1 お客様に不利益が生じないように、一切の数字ノルマの禁止。
- 2 役職員全員が、お客様にとって優位性のある商品を販売するため、業界最高位の資格取得（損保トータルプランナー）や周辺知識習得を盛り込んだ人材育成計画ならびに教育研修計画を策定・実行します。

- ・お客様本位の業務運営方針の取組み状況に関する指標（KPI）

- ・お客様の継続率：25年度目標100%（24年度実績99.9%）

- ・事故対応窓口割合：25年度目標100%（24年度実績100%）

- ・研修計画毎月の実施率・受講率：25年度目標100%（24年度実績100%）

- ・損保トータルプランナー資格取得者数：25年度目標100%（24年度実績 営業社員取得率100%）