

# お客さま本位の業務運営方針

金融庁より公表された「顧客本位の業務運営に関する原則」を踏まえ、以下の業務運営方針を策定しました

	方針	取組み	K P I
1	【原則2】 お客さまの最善の利益を追求します	当社は、お客さまのニーズを的確に把握し適切なアドバイス、ご提案ができるように専門的な知識、商品知識を習得し、お客さまに満足いただき、信頼される保険代理店となるよう取り組んでまいります。	契約継続率 97%以上
2	【原則3】 利益相反の適切な管理を行います	当社は、お客さまの利益の保護に万全を尽くすため、お客さまの利益を不当に害するおそれのある取引（利益相反の可能性のある取引）を適切に把握・管理するための体制を整備し、維持・改善に努めてまいります。  お客さまの利益を最優先に考え、お客さまに最適最善な提案を行うよう徹底してまいります。	損害保険会社が実施しているお客さまアンケートでの総合満足度 6ポイント以上
3	【原則4】 手数料等のわかりやすい説明を行います	当社は、お客様が負担する手数料その他費用の詳細について、それらがどのようなサービスに基づく対価であるかをご理解いただけるよう、分かりやすい説明および情報提供を行うよう努めてまいります。当社で販売しております、特定保険商品（変額保険）について、お客さまが負担される諸費用や、短期解約に伴う解約控除について、保険会社が提供する契約概要や注意喚起情報等に基づきわかりやすくご案内します。	損害保険会社が実施しているお客さまアンケートでの総合満足度 6ポイント以上
4	【原則5】 お客さまへの分かりやすい情報提供を行います	当社は、お客さまのご意向に沿った商品・サービスを選択いただけるよう、重要事項説明書等を用いて説明を行います。その説明の際には、お客さまに分かりやすい表現を用い、お客さまがご理解いただけたか確認のうえ、丁寧な情報提供を心がけます。	お客さま対応品質の向上のために 自動車保険の28日前早期更改率 95%以上 ペーパーレス手続き率（自動車・傷害）90%以上
5	【原則6】 お客さまにふさわしいサービスの提供を行います	①当社は、すべてのお客さまに対し、お客さまを取り巻くリスクに関する各種情報を提供します。ご契約いただいた後もお客さまのお役にたつ情報の提供やお客さまが潜在的に抱えるリスクに関する助言・提案を行い、長期的な視野にたってお客さまのお役に立てるよう業務に取り組んでまいります。②当社は、お客さまが抱える日常生活のお困りごとに対し、提携している専門家のネットワークを提供することで安心をお届けします。	お客さまとのLINEチャット開設 (有効チャットルーム数) 150ルーム以上
6	【原則7】 お客さまにとって高品質なサービスを提供するために社員の能力を向上させ続けます	当社は、お客さまからの信頼を得るべく、従業員の教育計画と人材育成を継続して推進してまいります。職場環境や人事制度の充実を図ってまいります。	社内コンプライアンス研修の実施 毎月1回以上