

『お客さま本位の業務運営方針』について

お客さまに安心・安全なカーライフを送っていただけますよう、お客さまの立場になり最適な保険運営を心がけ、お客さまや地域から信頼され愛される代理店を目指します。

《 お客さま本位の業務運営方針 》

方針1 適性かつ分かり易い保険募集で安心と安全をお届けします〈3.5.6〉

①お客さまのニーズ把握とご意向の確認

- お客さまのニーズとご意向を正確に確認・把握し、ご意向に沿った最適な自動車保険をご提案致します。
- 長期契約は1年毎にお客さまのご意向やご契約内容に変更がないかを確認する等、アフターフォローを最適に実施してまいります。
- お客様との利益相反の可能性を正確に把握し、不利益が生じないように適切に管理します。

②お客さまの安心安全なカーライフを守るために各補償の提案

- お客様のカーライフをお守りすることを第一とした、独自のカーライフ保険、車両保険等の各商品や特約 の付帯をご提案致します。
- 複数台お持ちのお客様には、重複した特約加入による保険料の過払いがないか補償の確認を行います。

③説明漏れや不備を防ぐ募集行為

- お客様に分かり易い説明を行うために、対面での募集行為を推奨とします。
- 対面での場合は、基本的にタブレットやパソコンを用いてお手続きを行うことで、説明漏れや確認漏れを防止し 最適な保険提案を実施致します。

方針2 保険教育や研修による保険募集のレベルアップやスキルアップを図ります〈7〉

①保険募集のレベルアップ・スキルアップ

- 取引損保と協力しながら、定期的な勉強会による知識向上と、ロープレやeラーニングを実施することで、保険 募集のレベルアップとスキルアップを図ります。

②保険代理店としての自立

- 保険募集のレベルアップを図ると同時に、お客さま対応や問題解決に対しても取引
損保に頼らず代理店として 自立した体制を目指します。
- 店舗の保険担当者と本社のチェック体制を持つことで、ガバナンスを高めていきま
す。

方針3 お客さま満足度向上を目指す為、お客さまの声に耳を傾けます〈1.2〉

①お客さまの声を活かした対応力強化

- お客さまアンケートによるご評価やご不満に対しては、社員全員真摯に耳を傾けま
す。
- 苦情や要望は社内共有を行い、P D C Aをしっかり回すことで改善や再発防止に努
めます。

②事故・故障時の対応

- 万が一の事故や故障の際は、店舗スタッフの対応はもちろんのこと、提携先と連携
すること でお客さまの不安やご心配を取り除き、迅速な対応によりお客さま満足
度の向上に努めます。

《 お客さま本位の業務運営方針 KPI 》

◆タブレット・PC手続きの実施率 50%以上

お客さまにとって最適な保険提案を行うため、分かり易い説明や説明漏れを防ぐ
為、タブレットやPC(ペーパーレス化)手続きを行ってまいります。

◆満期時のご継続率 98%以上

お客さまのニーズに沿った保険提案や、事故・故障時の対応、アフターフォローを
しっかり行うことで、お客さまが安心して保険を更新して頂けるよう努めてまいり
ます。

◆ご継続手続きの早期実施率 75%以上

ご継続の際に、満期月の2ヶ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。

◆お手続き(計上)の不備率 3%以下

タブレット等で手続きを行うことで、書類不備となる原因を最小限に留めます。

お客さまの手間や負担も削減され、お客さま満足度の向上に努めます。

KPIの参考値		
項目	目標値	前年度実績
◆タブレット・PC手続きの実施率	50%以上	41.0%
◆満期時のご継続率	98%以上	96.6%
◆ご継続手続きの早期実施率	75%以上	69.0%
◆お手続き(計上)の不備率	3%以下	2.7%