

お客さま本位の業務運営方針 (FD宣言)

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。

方針 1 お客様の最善利益の追求と利益相反の適切な管理

当社は、保険募集においてお客様のご意向およびご要望を的確に把握し、質の高いサービスを提供することを通じ、お客様の満足度の向上に努めます。また、お客様の利益が不当に害されることのないような利益相反のおそれのある取引について適切に管理する体制を構築します。

(KPI:継続率 98%以上/実績 97.5% 年1回の社内研修実施)

方針 2 お客様に対する分かりやすい情報提供

当社は、お客様が最適な商品をご選択いただけるようタブレット端末等を活用し、分かりやすい説明を提供いたします。

(KPI:年2回の社内研修を実施、タブレット手続率 70%以上/実績 61.0%)

方針 3 お客様にご満足いただけるサービスを提供

当社は、ご契約後もお客様の状況に応じた契約内容の変更や、万一の事故の際の保険金請求手続きのサポート等、最適なご提案とアフターフォローを行います。

(KPI:早期継続率 80%以上/実績 80.6%、事故受付窓口率 70%以上/実績 69.1%)

方針 4 従業員の保険教育や保険募集のレベルアップ

当社は、業務運営方針の徹底に向けて、コンプライアンス、保険商品および業務の知識向上を目的とした教育を実施するとともに業務運営に関する点検を行います。

(KPI:月1回の保険推進会議を実施、年1回の自己点検を実施)

お客さま本位の業務運営方針 (KPI)

お客様向けの業務運営方針 KPI		
項目	目標値	前年度実績
◆満期時のご継続率	98%以上	97.8%
◆ご継続手続きの早期実施率	80%以上	80.2%
◆タブレット・PC 手続きの実施率	70%以上	58.2%
◆事故受付窓口率	70%以上	69.1%