

## お客様本位の業務運営に関する方針

### 方針1. お客様本位の業務運営の実践

当社は、常にお客様のご満足を第一に考え行動し、最高の「保険商品の販売・サービス」のご提供を目指します。また、経営方針の1つである「お客様の満足」をお届けするために、お客様に向き合いニーズにお答えする保険商品の提供や、あらゆる分野における情報提供を通じてお客様が万一の際に必ず貢献できるよう努めます。

#### <具体的な取り組み>

全てのお客様に向き合い、お客様のニーズに即した保険商品の提案を実施致します。特に、フォーシーズンズオーナー様には専用の自動車保険プラン(各種ブランド自動車保険)をご用意しております。

### 方針2. お客様の最善の利益の追求

当社は「苦情」「要望」「意見」「お褒め」などあらゆるお客様の声を受け止め、記録、共有し、業務品質の向上を図り、お客様にご満足を提供できる商品・サービスの提供を目指します。また、ご契約後、保険証券を早くお手元にお届けしてご安心いただくために、不備のない申込書でご契約できるよう努めます。やむなく発生した不備については速やかに解決し、正しい内容でのご契約成立ができるよう迅速に対応します。

#### <具体的な取り組み>

- ・ 「お客様の声」「お客様アンケート」を活かした業務品質の向上
- ・ 保険料の口座振替手続きにおいて「インターネット口座振替登録サービス」をご案内することで、お客様のご負担を軽減させる取り組みを行います。
- ・ 保険会社システム(\*)を活用して、迅速な不備解決に努めます。

### 方針3. 分かりやすい情報提供と最適な保険提案の徹底

当社は、保険募集においてお客様のニーズに基づく相応しい商品・サービスのご案内を行い十分なご理解とご納得の上でご契約いただくことをお約束することで、安心のカーライフの持続的な提供を目指します。また、お客様のご理解や判断力に応じた対応ルールを定め、複数回のご説明や必要に応じてご親族に同席いただくなどの合理的な配慮を行い、正しくご理解いただけるよう柔軟な対応に努めます。

#### <具体的な取り組み>

ペーパーレス手続きの活用により、お客様に分かりやすい説明と適正な募集を実践します。

### 方針4. お客様に寄り添ったサービスの提供

当社は、お客様のお車の使用状況やご家族の情報、自動車保険に関するご意向を十分に把握したうえで、それにふさわしい、補償内容で提案を行います。ご契約後も毎年のご契約内容の確認を含め、契約の適切な管理とお客様の状況に応じたアフターフォローを行って参ります。

#### <具体的な取り組み>

- ・ 長期契約のお客様について、年度応当日のフォローコールを行い、ご意向や契約内容の変更の確認を徹底します。
- ・ 拠点ごとに保険証券診断を実施し、お客様から自動車保険のご相談をお受けするサービスを提供します。

### 方針5. 社員一人一人の適切な募集管理体制の構築

当社は、お客様に最新の「保険商品とサービス」の情報を正確にご提供するために、社内の定期的な会議・研修等により社員ひとりひとりが質の高いコンサルティングスキルを身に付け、最良の商品・サービスを提供し続けるよう努めてまいります。

#### ＜具体的な取り組み＞

- 全拠点統一テーマを設定し、月一回の定例勉強会を実施することで、適切な保険募集とコンプライアンスなどを学習します。
- 本社による店舗訪問において、募集状況やお客様の対応状況について定期的にモニタリングを実施します。

#### ＜お客様本位の業務運営に関する評価指標(KPI)＞

当社が定めるお客様本位の業務運営の定着状況を評価するための指標「KPI(\*)」は以下のとおりです。

- (1) ペーパーレス手続き率
- (2) 早期更改率
- (3) 自動車保険キャッシュレス率

※保険会社システム(不備解決)

保険会社より提供される契約管理システムです。

※KPI(Key Performance Indicator)

組織目標の達成度を評価するための重要業績評価指標のことです。