

お客様第一主義の業務運営

当社はお客様第一主義の業務運営方針（FD宣言）を策定し、自社ホームページに公表しています。

お客様を一番に考え、安心・安全なカーライフをお届けします。

お客様第一主義の業務運営方針（FD宣言）

1. お客様の最善の利益を追求します

- 保険販売を通じて、お客様の安心・安全なカーライフに貢献します。

2. 利益相反の適切な管理を実施します

- 当社はお客様に不利益が生じないよう、知識の習得をおこない、管理体制を整備し、適切かつ透明性のある管理を徹底いたします

3. お客様にわかりやすい情報を提供します

- お客様が最適な商品をご選択いただけるよう、ご意向等を十分にお聞きしたうえで、契約のご加入を判断していただく為の重要な情報をわかりやすく提供します。

4. お客様にふさわしいサービスを提供します

- 丁寧なアフターフォローに加え、万が一の事故の際には保険会社と連携しながらお客様のサポートに努めます。

6. 社員への適切な動機付けをします

- お客様に最善のサービスをご提供出来るよう社員に対し、商品知識維持・向上を目的とした研修を継続実施します。あるべき姿を追求し、それに向かう動機付けを行うことで、業務品質の向上に努めます。

7. お客様アンケートを元に業務改善します

- お客様アンケートでいただいた声を元に、業務・サービスの改善につなげていきます。

お客様本位の保険業務運営 取り組み成果を示す指標KPI

保険指標KPI

	項目	KPI
自動車 保険 指標	4週間前早期継続	85%
	継続率	95%
	長期確認書 対応率	100%
重点 指標	全損復旧費用特約	30%
	人身傷害 無制限	45%
	ドライブレコーダー特約	5%
	NPS回答率	10%
	デジタル手続き率	85%
	事故受付率	60%