

# お客さま本位の業務運営方針

	方針	取組み	K P I	取組状況
1	当社は、丁寧かつ分かり易い説明を心がけ、意向把握・確認を十分に行い、お客さまの求める補償内容を提案します。	お客さまアンケートの回収を積極的に行い、アンケートの内容を分析し、改善を図ります。	アンケート 総合満足度  9.8P	
2	当社は、満期時にお客さまへ早期にコンタクトすることで、始期日前にお客さまに証券をお届けする手続きの推進に努めます。	満期時に早期にお客さまへコンタクトとし、28日前までにお手続き完了を目指します。	自動車28日前 早期更改率  98%	
3	当社は、お客さまの生活様式の変化や決済方法の多様化を踏まえお客さまへの最適なご提案ができるよう努めます。	契約手続き時にチラシなどを用いて、多様な決済方法の案内を行います。	クレジットカード払率 自動車：11%	
4	当社は、お客さまが自動車事故にあわれた際にスムーズに事故解決ができるよう、また、事故削減に努めます。	契約手続き時などに、ドラレコ特約のご案内を行います。	ドラレコ特約 セット率：15% もしくは 保有率：12%	

# お客さま本位の業務運営方針

	方針	取組み	K P I	取組状況
1	当社は、丁寧かつ分かり易い説明を心がけ、意向把握・確認を十分に行い、お客さまの求める補償内容を提案します。	お客さまアンケートの回収を積極的に行い、アンケートの内容を分析し、改善を図ります。	アンケート 総合満足度  9.8P	
2	当社は、満期時にお客さまへ早期にコンタクトすることで、始期日前にお客さまに証券をお届けする手続きの推進に努めます。	満期時に早期にお客さまへコンタクトとし、28日前までにお手続き完了を目指します。	自動車28日前 早期更改率  98%	
3	当社は、お客さまの生活様式の変化や決済方法の多様化を踏まえお客さまへの最適なご提案ができるよう努めます。	契約手続き時にチラシなどを用いて、多様な決済方法の案内を行います。	クレジットカード払率 自動車：11%	
4	当社は、お客さまが自動車事故にあわれた際にスムーズに事故解決ができるよう、また、事故削減に努めます。	契約手続き時などに、ドラレコ特約のご案内を行います。	ドラレコ特約 セット率：15% もしくは 保有率：12%	