

# お客さま本位の業務運営方針

	方針	取組み	K P I	成果 (R6.3月時点)
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NPS 86.6P	契約手続き時にお客さまアンケートの依頼をしたが、目標未達 成果：82.8P
2	当社は、お客さまにご満足いただくために、書類の不備を最低限におさえ、証券の早期発行に努めます。	ネット口振を活用し手続きを行います。	ネット口振率 60%	新規口座登録や口座変更時にネット口振での登録を案内し、目標達成 成果：77.7%
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お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：14.2%	満期更改時にクレカ払いの案内したが、お客様のご要望に応じて対応したが、ご要望に合わず、目標未達 成果：10.7%
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 付帯率：15% もしくは 保有率：8%	満期更改時や契約内容変更時のドラレコ特約案内したが、目標未達 成果：付帯率 8.4% 保有率 6.9%