

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 成果（R6.8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。 【原則1, 原則2, 原則3, 原則5, 原則6に対応】	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	契約手続き時にお客さまアンケートの依頼 アンケート内容を会議や事務ミーティング時に分析し、共有・改善 成果：10.0P
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。 【原則2に対応】	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%	満期2か月前に満期案内 成果：97.5%
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。 【原則2, 原則5, 原則6に対応】	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%	満期更改時にクレカ払いの案内 成果：15.0%
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。 【原則6に対応】	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：9% 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 成果：付帯率 2.8% 保有率 6.8%
5	当社は、正しい価値判断に基づくお客さま本位の行動の定着のため、「教育」「研修」を継続的に実施します。 【原則3, 原則7に対応】	社内教育・コンプライアンス研修等を行い育成に努めます。	月一のe-ラーニング 会議時（月一）の コンプラ研修	取り組み出来ている
6	当社は、お客様の長期的な資産形成について市場リスクを有する商品は、ご負担いただく費用について明確な説明を実施します。 【原則4に対応】	契約締結時に「契約締結前交付書面」やパンフレットを用いて説明を行います。	契約時に「契約締結前交付書面」を交付、説明	取り組み出来ている