

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	【原則 2】 お客さまの最善の利益の追求	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 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	アンケート 回収件数 月5件 7日前証券作成率 96%	
2	【原則 3】 利益相反の適切な管理	社内研修を毎月実施（年間最低12回）	会議時（月一）の コンプラ研修	
3	【原則 4】 手数料等の明確化	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	
4	【原則 5】 重要な情報の分かりやすい提供	契約手続き時にチラシなどを用いて、お客さまへの多様な決済方法の提供・不備 の発生によるお客さまの体験価値低下の抑制に取り組みます	キャッシュレス化率 自動車：95% ネット口振率 80%	
5	【原則 6】 お客さまにふさわしい商品・サービスの提供	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：10% もしくは 保有率：8%	
6	【原則 7】 従業員に対する適切な動機づけの仕組み等	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	