

# 自動車保険の取扱いに関する お客様本位の業務運営方針-FD宣言-

## 1. 基本理念

- お客様の安心・安全で快適なカーライフを支えるため、最適な保険商品とサービスを提供いたします。
- お客様の満足度向上を追求し、長期的な信頼関係の構築を目指します。

## 2. 業務運営の基本方針

- お客様の最善の利益の追求：お客様の多様なニーズを的確に把握し、最適な商品・サービスを提案いたします。
- 利益相反の適切な管理：お客様の利益が不当に害されることのないよう、適切な管理体制を構築いたします。
- 重要な情報の分かりやすい提供：お客様が商品・サービスを正しく理解し、適切に選択いただけるよう、わかりやすく丁寧な説明を行います。
- お客様にふさわしいサービスの提供：お客様の状況や意向に沿った最適な商品・サービスを提供し、契約後も適切なアフターフォローを実施いたします。
- タブレット端末を活用した手続きの推進：タブレット端末を活用することで、商談や手続きをスムーズかつ分かりやすく進め、お客様の利便性向上を図ります。
- お客様の声への真摯な対応：お客様からのご意見・ご指摘を真摯に受け止め、誠実、迅速かつ適切に対応するとともに、業務品質向上に活かしてまいります。
- 従業員教育の充実：従業員に対する継続的な教育・研修を実施し、商品知識やお客様対応力の向上を図ります。

## 3. KPI（重要業績評価指標）

自動車保険継続率	90%
満期7日前証券作成率	90%
タブレット端末活用率	85%

この業務運営方針を定期的に見直し、継続的な改善を行うことで、お客様にとってより良いサービスの提供を目指してまいります。