

当社は任意保険業務においてお客様視点に基づきお客様本位の業務運営を実現するとともに、企業としての社会的責任を果たしてまいります。

1. お客様に最適な保険商品の提案（原則2，6）

私たちは、お客様一人ひとりのニーズや状況を正確に把握するために、丁寧なヒアリングを行います。そして、「意向の把握」を徹底することで、お客様にとって最も適した保険商品をご提案いたします。お客様の安心と安全や満足度を最優先に考え、最適な保険プランをお届けすることを約束いたします。当社で取り扱う保険会社の商品については、比較推奨販売を遵守し、お客様の利益を最優先します。

2. お客様への情報提供（原則5）

保険商品の選択において、お客様が十分に理解し納得できるよう、保険商品に関する重要な情報を分かりやすく説明いたします。専門的な用語や複雑な内容も、平易な言葉で丁寧にご説明し、お客様が安心してご契約いただけるよう努めます。また、疑問や不安がある場合は、迅速かつ誠実に対応いたします。

3. 利益相反の適切な管理（原則3）

お客様との利益相反のおそれがある取引について、お客様の利益が不当に害されることのないよう、適切に管理する体制を構築してまいります。

4. 適正な保険商品の提供のための社内教育・自己点検の実施（原則7）

お客様本位の業務運営方針を実現するため、保険商品のご提供に係る教育および自己点検を定期的実施します。

【上記の方針を徹底するため、下記の取り組みとKPIを設定し実施してまいります】

- ① 適正な保険商品の提供のため、保険商品の知識向上に努めます。
 - ・ 拠点保険勉強会(4回/年) ・ 保険改定勉強会(1回/年)
 - ・ コンプライアンス事例と再発防止策の社内共有(1回/月)
 - ・ 自己点検(代理店・募集人) (1回/年)
- ② お客様が満期前に余裕を持ってお手続きできるよう、早期更新手続きの推進をいたします。
- ③ お客様に分かりやすい説明を行うため、対面デジタル手続きを推進いたします。
- ④ 丁寧なヒアリングと最適な保険商品プランをお届けするため、車両保険やレンタカー特約の意向把握とご提案を推進します。

KPI項目	目標値	2024年度累計
早期更新手続き率	50%以上	48.8%
対面デジタル手続き率	80%以上	72.0%
車両保険付保率	80%以上	70.9%
レンタカー特約付帯率	60%以上	52.9%