お客さま対応基本方針（ＦＤ宣言）

当社は、お客様本位の業務運営を基本として、「お客様から高い評価を得られる代理店」を目指していきます。

1）お客様の最善の利益の追求
お客様のニーズやご意向に沿った最適な商品・サービスを提供するため、お客様との対話を通じて、お客さまの意向を的確に把握し、適切な保険商品・プランをご提案・ご説明します。

2）重要な情報のわかりやすい提供
お客様の状況（知識・経験等）、保険の加入目的等を総合的に勘案し、最適な商品・サービスを選択いただけるよう、お客様に重要な情報をわかりやすく、丁寧にご説明いたします。

3）お客様にふさわしいサービスの提供
万一の事故などお客さまにお困りごとが起きた際、保険金請求手続きや、事故の進捗報告など保険金をお届けするまでの支援に努めます。
お客様に安心をお届けし満足いただくために、証券の早期発効に努めます。

4）お客様の意向・ニーズに対応できる人財の育成
勉強会や研修、各種専門資格の取得等を通じて、人財の育成に努め、専門知識やスキルの向上を継続的に図ります。

5）お客様本位の業務運営態勢の整備
「お客様の声」を幅広く収集し、その内容に基づく業務改善及び苦情の再発防止を図ります。
社内においてコンプライアンス、商品・周辺知識習得に向けた研修を定期的に実施します。

重要指標（ＫＰＩ）について

当社はお客様本位の業務運営を行う上で、その目標を達成するために業務内容についてチェックし、その達成度合いを確認しながら業務改善に努めるようにしております。

令和６年度（令和６年４月～令和７年３月実績）

自動車保険契約更新率	：	８５．８％
早期更新率（満期28日前）70%以上	：	８８．０％
証券未着率（満期3日前）5%未満	：	０．９％