

お客さま本位の保険業務運営に関する方針

『仕事を愛し、家族を愛し、そして地域を愛する。自動車をもって地域社会に奉仕する』という経営理念のもと、損害保険商品と生命保険商品を扱う代理店としてお客さま本位の業務運営に関する原則を採用し、方針を策定しています。

1. お客さま本位の業務運営を徹底いたします（原則2）

保険勧誘方針、推奨販売方針、各種法令に基づき業務を行います。

2. お客さまへの最適な情報・サービスを提供いたします（原則2）

お客さまの意向を十分に確認し、適した情報を提供し、安心・安全な生活や事業活動を行える最新・最適な保険商品とサービスを継続的に提供いたします。

また、いすゞリースサービス株式会社と共同でリース車両に最適な自動車保険「Prime Guard」の提案に努めます。

3. わかりやすい説明に努めます（原則5）

専門用語を使わず、わかりやすい言葉を使い丁寧に説明することに努めます。

4. お客さまの利益を損なわないように適切に業務いたします（原則3）

お客さまの利益が不当に害されることのないよう、取引におけるお客さまとの利益相反の可能性について正確に把握し、適切に管理・対応をするように努めます。

5. お客さまのお声をサービスの改善につなげます（原則6）

お客さまからいただいたお声を大切にして、サービスを改善し続けます。

6. 従業員の教育とガバナンス体制の構築に努めます（原則7）

お客様に最善の情報・サービスを提供するために、日々の業務での指導や研修など教育を継続的に行い、ガバナンス体制の構築に努めます。社員のスキルアップ度、各拠点の保険業務運営状況を検証し、全社ガバナンス体制の構築に努めます。

策定日2025年3月31日 更新日2026年2月1日

お客さま本位の保険業務運営に関する KPI

※KPI とは各プロセスの達成度や評価を数値で示すことができる目標

1. コンプライアンスに抵触する事案や顧客情報漏洩の発生

目標: 0(ゼロ)件、2024年度実績: 3件

2. 契約手続きミスを発生させないためにデジタルツールを活用

目標: Web 手続き率50%、2024年度実績36.0%

3. 保険開始日までに証券またはそれに代わる通知をお届けする

目標: 自動車保険継続契約の1か月前手続き率70%、

2024年度実績66.4%

4. 事故が起きてしまった時に当社で受け付けする割合を高める

目標: 60%、2024年度実績60.0%

5. お客さまの信頼を示す指標として自動車保険の件数を増やす

目標: 2%増、2024年度実績6.8%増

策定日2025年3月31日

更新日2026年2月1日