

保険代理店業務におけるお客さま第一の業務運営に関する方針

当社は、保険を取り扱う金融事業者として、金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則」に基づき、保険代理店業務における「お客さま第一の業務運営に関する方針」を策定し、公表します。

方針1. 当社は「お客さまの安心と満足」をお届けする使命を果たします

当社は、「お客さまの安心と満足」を実現するため、主に自動車に関連するお客さまのリスクに対して最善の解決策をお届けすることにより、保険代理店としての使命を果たします。

方針2. お客さまニーズに応える商品・サービスをお届けします

当社は、お客さまのニーズを十分に把握し、お客さまが必要とされる商品・サービスを確実にお届けします。

(1) お客さまの窓口としての体制

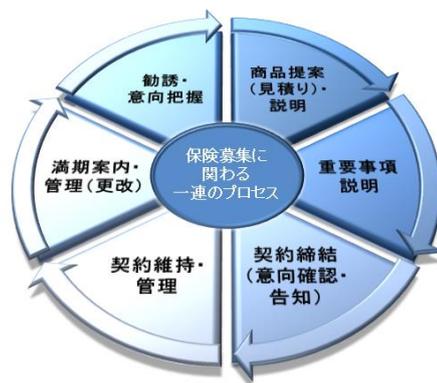
- ・お客さまの相談窓口として、個人・法人のお客さまの主に自動車に関するリスクに対応した保険商品を取り揃え、習熟した知識と高い専門性を兼ね備えたスタッフがお客さまをサポートする体制を整備します

(2) 健全かつ適切な保険募集運営

- ・当社は、すべてのお客さまへ説明責任を果たし品質の高いサービスを提供するために、保険募集に関わる、以下、一連のプロセスを着実に実行します。また、すべてのお客さまへの説明責任を果たし、品質の高いサービスを提供できる販売態勢を構築します

<保険募集に関わる一連のプロセス>

- ・「勧誘・意向把握」
- ・「商品提案（見積り）・説明」
- ・「重要事項説明」
- ・「契約締結（意向確認・告知）」
- ・「契約維持・管理」
- ・「満期案内・管理（更改）」



(3) お客さまから信頼される保険代理店へ

- ・当社は、すべてのお客さまの多様なニーズにお応えし、品質の高いサービスを提供するために、社員の経験や知識に応じた研修プログラム、計画的・継続的な社員教育を実施します
- ・複数の保険会社の商品を取り扱う乗合代理店として、さらなる品質の向上に取り組み、地域のお客さまとの信頼関係のもと、持続的な成長を実現していきます

方針3. お客様に寄り添った事故対応、保険金・給付金請求のサポート対応を実践します

当社は、事故に遭われたすべてのお客様、保険金・給付金をご請求されるすべてのお客様にご安心していただけるよう、事故のご報告および保険金・給付金のご請求から支払までのプロセスを、丁寧かつ迅速にサポートします。

方針4. お客様の声に真摯に耳を傾け、改善に活かします

当社は、お客様の声に広く耳を傾け、寄せられたすべてのお客様の声に誠意をもって迅速・適切・真摯に対応します。また、お客様からいただいたご要望などを継続的に業務改善に活かします。

方針5. 社員一人ひとりが、「お客様第一」の価値観をもって行動します

当社は、社員一人ひとりが、「お客様第一」の価値観をもって行動し、常にお客様の悩みを解決するパートナーを目指します。

以 上