

## お客さま第一の業務運営に関する方針

### 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、お客さまの不安と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。

- ・「お客さまの安心と満足」を活動の原点におき、保険のプロフェッショナルとして培ってきた豊富な経験と高度なノウハウを活かしながら、保険商品（見守る自動車保険等）を通じてお客さまに最善の解決策をお届けします。

### 方針2. お客さまニーズに応える商品・サービスをお届けするとともに、ご契約へのご理解・ご納得を得られる説明に努めます。

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、個人の生活や事業活動を取り巻く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。

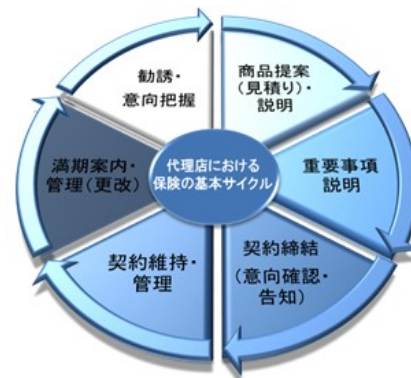
#### (2) 健全かつ適切な保険募集運営

- ・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、「保険の基本サイクル（下記参照）」を着実に実行します。
- ・お客さまとの対話を通じて、お客さまを取り巻くリスクやお客さまのご意向を把握し、最適な保険商品を提案します。
- ・保険契約に関する重要な事項は、お客さま目線でわかりやすく正確な説明に努めます。
- ・ご契約にあたっては、お客さまのご意向・ご予算にあった最適な商品選択となっているかをご確認いただくため、保険申込書やタブレット端末、リモート手続き等を活用し、お客さまと対話しながら家族人数や親族連絡先の登録を必須とし、親切丁寧に手続きを行います。
- ・収集した家族情報等をもとに多種目化のご提案をして、さらにお客さまニーズに応えます。
- ・高齢のお客さま、障がいのあるお客さまへは、ご希望や必要性に応じ、お客さまの親族等を交えて説明を行う等、より丁寧な対応を行います。
- ・ご契約後も、お客さまのご契約を適切に管理します。保険の満期を迎えるお客さまには、ご継続にあたり十分にご検討いただけるよう、早期のご案内に努めます。生命保険等、保険期間が長期にわたるお客さまには、年に1回、保険会社から送付される「ご契約内容のお知らせ」などにより、ご加入内容を再確認いただくとともに、住所等の変更や保険金・給付金の請求にもれがないかを確認します。

### 【保険の基本サイクル】

「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）」といった保険募集に関わる一連のプロセスを「保険の基本サイクル」と称し、その着実な実行を徹底します。

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。



### (3) お客さまから信頼される代理店へ

- ・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。
- ・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. お客さま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さま、保険金・給付金をご請求されるすべてのお客さま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いまでのプロセスを、丁寧かつ迅速にサポートします。

- ・すべての担当者が、事故発生時の初期対応・保険金等のご請求から保険金等の支払いまでのサポートを「丁寧」かつ「迅速」に行い、お客さまの不安の解消に努めます。
- ・初期対応を迅速に行うために、自動車保険の新規・更改手続時には事故受付のフリーダイヤルカードをお渡しして、事故時の連絡先をお客さまに周知徹底します。
- ・事故等の早期解決に向け、保険会社と定期的に対応状況を共有し、保険金・給付金支払まで責任を持って丁寧にサポートします。

### 方針4. お客さまの声に真摯に耳を傾け、改善に活かします

当社は、お客さまの声に広く耳を傾け、寄せられたすべてのお客さまの声に誠意をもって迅速・適切・真摯に対応します。また、お客さま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。

- ・お客さまの声を定期的に確認し、お客さま対応や業務フローを改善、社員に周知徹底し、業務品質の向上に活用する態勢を構築します。
- ・保険会社が実施する「お客さまアンケート」の結果から、お客さまの期待に応え続ける対応が実践できているかを月1回振り返り、品質向上に繋がります。

#### 方針5. 社員一人ひとりが、「お客さま第一」の価値観をもって行動します

当社は、社員一人ひとりが、「お客さま第一」の価値観をもって行動し、常にお客さまの悩みを解決する最上級のコンサルタントを目指します。

- 行動指針に基づき、当社においても社員一人ひとりが「お客さま第一」の価値観をもって、常に「お客さまの安心と満足」のために行動します。
- 当社は、社員一人ひとりがコンプライアンスを徹底し、お客さまに適切な説明責任を果たすことに価値観をもって行動します。
- 「お客さまの安心と満足」の実現に向けて、チームワークを大切にし、全員参加で取り組みます。