

お客様本位の業務運営方針

当社は保険を取り扱う金融業者として「お客様本位の業務運営に関する方針」を策定・公表すると共に、本方針に基づいた取り組みを推進します。

方針1. お客様に最適な商品・サービス提供をします

私たちはお客様の信頼と期待に応えるためにお客様に満足いただける最善のサービス、商品を提供します。

方針2. お客様に最良かつ最適な保険提案をします

私たちはお客様のご意向を正確に確認・把握し、お客様にとって最良かつ最適な商品をご提案します。

方針3. お客様に保険商品をかわりやすく丁寧な説明をします

私たちはお客様に対して取り扱う商品の内容やサービス内容を分かりやすく丁寧に説明します。

方針4. 利益相反の適切な管理をします

私たちはお客様との利益相反のおそれがある取引について正確に把握し、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・対応します。

方針5. お客様の声を真摯に受け止め業務改善に活かします

私たちはお客様の声を真摯に耳を傾け、寄せられたお客様の声に対し迅速・適切・真摯に対応し業務改善に努めます。

業務運営方針KPI（定着を測る指標）

上記方針5つを定着させるため、以下の項目を目標とします。

損害保険プランナーを2025年12月末までに取得

早期保険更改率（満期日7日前証券作成率） 98%以上

定期研修の実施 月1回以上

満期時の継続率 90%以上

デジタル経路事故連絡割合 98%以上

お客さまアンケート総合満足度8点以上（10点満点）

お客さまアンケート回答率15件以上

2025年9月末速報

①ペーパーレス手続き率（自動車）	94.30%
②キャッシュレス・ペーパーレス払率（クレジットカード）	36.90%
②キャッシュレス・ペーパーレス払率（口座ペーパーレス登録率）	71.40%
③お客さまアンケート総合満足度	10点（10点満点）
③お客さまアンケート回答率（目標15件に対して）	100.00%
④満期日7日前証券作成率	100%
⑤デジタル経路事故連絡割合	100%
⑥ノンフリート保有件数増率	2.60%

2024年度実績

①ペーパーレス手続き率（自動車）	99.40%
②キャッシュレス・ペーパーレス払率（クレジットカード）	16.50%
②キャッシュレス・ペーパーレス払率（口座ペーパーレス登録率）	90.00%
③お客さまアンケート総合満足度	10点（10点満点）
③お客さまアンケート回答率（目標15件に対して）	6.00%
④満期日7日前証券作成率	100%
⑤デジタル経路事故連絡割合	100%
⑥ノンフリート保有件数増率	0.50%