

## 【お客様本位の業務運営に関する方針】

私たちはお客様に寄り添って「安心と安全」をお届けできるよう保険事業において「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て行動します。

### 方針1. お客様に真に満足いただける商品とサービスを提供します

私たちは、お客様の最善の利益を第一に考え、(お客様の信頼と期待に応えるため、)専門性と倫理観を持ち、誠実・公正な対応のもと良質な商品とサービスの提供に努めます。またお客様のご意向と実情に沿った商品の説明および提供に努めます。ご契約後も契約内容の変更や保険金の請求お手続きを支援する等、アフターフォローを迅速、かつ適切に行い、お客様の利便性の向上に努めます。

### 方針2. お客様に保険商品をわかりやすく説明します

私たちは、お客様が最適な商品をご選択いただけるよう、ご意向等を十分にお聞きした上で、契約のご加入を判断していただくための重要な情報をわかりやすく提供します。

### 方針3. 業務品質の向上に向けたガバナンス体制の整備を行い従業員の教育を徹底します

私たちは、お客様の声に真摯に耳を傾け、迅速かつ適切に対応します。また、お客様の声をもとに、適切な原因分析と再発防止策や改善策の検討を行い、継続的な社員教育を通じて業務運営の改善や業務品質の向上につなげて参ります。

「お客様本位の業務運営方針」の取組成果を示す指標 (KPI)

お客様へ安心と安全の提供 <b><u>自動車保険当社加入率</u></b>	継続的な安心と安全の提供 <b><u>自動車保険継続率</u></b>	意向把握と適切な手続き <b><u>タブレットによる ペーパーレス手続率</u></b>
--	--	---