

## お客さま本位の業務運営方針

当代理店は、お客さま本位の業務運営を基本とします。

下記の項目を基本方針として行動し、お客さまに「安心」と「満足」をお届けします。

### ➡お客さま本位の業務運営

FD宣言(Fiduciary duty/フィーデューシャリー・デューティー宣言)

	方針	取組み
1	意向把握 情報提供の徹底	新モデル手続き(対面/電話)やパンフレットを活用した情報提供でお客さまのご意向やニーズを把握し、最適な保険商品をご提案します。 また、契約概要説明や重要事項説明等が、ご理解いただけたかを確かめながら、分かりやすく丁寧に説明いたします。
2	保険証券の 早期のお届け	保険満期前までに、お客さまのお手元に保険証券をお届けできるよう、1ヶ月以上前の更改手続きを基本とします。
3	申込書類の 不備削減	証券を早くお客さまにお届けし、お客さまに安心感を与え、信頼へとつなぐため、お申込手続き完了後の不備削減に努めます。
4	高齢者募集の トラブル防止	高齢者のお客さまには、定められたルール従い、お客さまの判断力や理解度を確かめながらより丁寧な対応をおこないます。
5	お客さま サポートの徹底	万が一に備え、 事故故障時の連絡先や営業時間等をわかりやすくご案内します。

お客さま本位の業務運営の定着度合を客観的に評価するために、下記の成果指標(KPI)を設定しています。

### ➡KPI:Key Performance Indication(重要業績評価指標)

項目	数値	目標
1 お客さまアンケート総合満足度	9.0P	6.0P 以上
2 自動車・火災保険の継続率	95.1%	90%以上

※お客さま総合満足度:お客さまアンケートで「満足」・「ほぼ満足」と回答されたお客さまの割合