

お客様本位の業務運営方針

顧客本位の業務運営に関する原則（金融庁公表）

- 1 顧客本位の業務運営に関する方針等の策定・公表等
- 2 顧客の最善の利益の追求
- 3 利益相反の適切な管理
- 4 手数料等の明確化
- 5 重要情報の分かりやすい提供
- 6 顧客にふさわしいサービスの提供
- 7 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

お客様本位の業務運営

関連する金融庁原則

- | | |
|---|---------|
| 1 お客様に安心と満足をお届けする
安全運転啓発ニュースの代理店HPへの掲載等、自動車事故・違反の削減に努めます | 原則1・原則2 |
| 2 お客様の声を広く集める
お客様の声を活用して、常に業務品質の向上を図ります | 原則2・原則6 |
| 3 お客様ニーズに応える商品・サービスをお届けする
お客様にとって丁寧で分かりやすい案内・説明を心掛けます | 原則2・原則6 |
| 4 お客様に寄り添った事故サポートをお届けする
事故の初期対応から保険金のお支払いまで、丁寧なお客様サポートを実施します | 原則2・原則5 |
| 5 お客様第一の価値観を持って活動する
コンプライアンスを徹底し、適切かつ丁寧な提案・募集活動を実施します | 原則2・原則7 |

取組指標の公表

お客様本位の業務運営の推進に向けて、取組状況を評価するための指標（KPI）を以下のように定めています。進捗状況を定期的に確認することで、お客様本位の業務運営の徹底・推進に努めます。

取組事項	2024年4月～2024年9月
お客様の声の収集件数	126件
お客様の声の社内共有・検証	毎週実施
満期1週間前更改率	94.8%
自動車デジタル手続率※	80.7%

※東京海上日動・三井住友海上の自動車デジタル手続率と損保ジャパンの自動車ペーパーレス手続率の合計値

【お客様の声】

