

お客さま本位の業務運営方針

弊社は「カーライフの未来を。～Future Car Life～」を経営理念として掲げ、クルマの未来と共にお客様へ安全・安心をお届けし、地域社会に貢献すると共に信頼される企業を目指します。

このたび損害保険代理店業務に関して以下の方針を掲げ、より良い業務運営を実現していくため定期的に確認、見直しを行ってまいります。

方針1 お客様のメリットを最優先したご提案を行います

弊社は、お客様の立場に立ってニーズやライフスタイルをしっかり把握したうえで、最も適切な補償内容をご提案します。

ご提案内容にお客様への不利益事項が含まれる場合には十分にご説明し、弊社で保険加入してよかったと感じていただけるよう、誠実に保険募集を行います。

(取り組み)

保険手続きの際には口頭でのご説明だけでなくパンフレットやパソコン画面を活用し、わかりやすいご説明を行います。

方針2 カーライフをトータルでサポートするサービス体制をご提供します

弊社は TCS（トータルカーサービス）体制をフルに活用し、車の販売から車検、整備、钣金、保険、ロードサービスと、ワンストップでお客様のカーライフをサポートさせていただきます。保険ご契約後も補償内容の見直しや、万が一の事故の際でもお客様に寄り添ったサポートに努めます。

(取り組み)

事故受け付けを各担当者が行うことを基本とし、夜間や休日の事故に備えて受付センターの連絡先を契約時にご案内します。

方針3 お客様対応品質向上のため、社員教育を継続的行います

お客様アンケートやご意見ご要望などを真摯に受け止め、お客様からの声を社内で共有し、お客様対応品質向上に向けたガバナンス体制の整備と社員教育を継続的行います。

(取り組み)

毎月、お客様対応力の向上と知識習得を目的として保険研修会を実施し、保険募集人品質を向上してまいります。また、頂いたアンケート結果は社内で共有し、業務改善に努めます。

お客さま本位の業務運営方針

取り組み状況に関する指標

- ① 損保ジャパン A I R オートクラブが運営する「保険ショップ認定制度」において品質要件をクリアし、「保険ショップ認定」を獲得し続けます。
- ② デジタル端末手続き率【85%以上】
お客様と対話しながらデジタル端末を活用し、より分かりやすい保険提案を行います。
- ③ 満期日 7 日前証券作成率【95%以上】
お客様に安心をお届けするため、満期日 7 日前証券作成を徹底して行います。
- ④ お客様からお預かりする保険料領収はキャッシュレス・ペーパーレスを推進します。
【クレジットカード払率 30%以上 又は 口座振替ペーパーレス登録率 70%以上】