

「お客さま本位の業務運営方針」

経営理念

- ・お客さまとの約束を守る
- ・お客さまとの信頼の絆を育てる
- ・お客さまと共に歩み喜びと満足の共有に努める
- ・お客さまの意向に合った保険商品の提供

方針 1 常にお客さまの方向を見て、適正かつ安心な保険募集を心掛けます
(原則2・5・6)

わかりやすい保険業務を行い、安心・安全・満足をお届けします

お客さまが求めている事や、取り巻く環境を把握し、もっとも最適な自動車保険を提案を致します

お客さまの安心なカーライフに向けて、最適な商品が選択できるように、各保険商品の特徴や特約付帯のご提案を致します。

複数台お持ちのお客さまに於かれては、重複した加入等で無駄な支払いが発生していないか補償の確認を行います

保険商品の内容や仕組みについて十分理解いただけるよう わかり易く説明をいたします

そのために対面で 募集を行い タブレットやパソコンを用いてヒヤリングと説明、提案を行います。

ミスやトラブルの防止に向け、タブレットやパソコンの活用により、説明漏れや 確認漏れを防ぎ 最適な提案を実施することに努めます

お客さまの意向を最優先とし、代理店都合による商品提案は行いません。

方針 2 保険募集のレベルアップとガバナンス体制
(原則2・3・7)

取引損保会社と協力の上、定期的勉強会を行い 保険知識向上と保険募集能力の強化に努めます

社内にて 保険委員会を設定 保険募集に係る内容を毎月テーマを持ちPDCAを回す活動を行います

拠点保険勉強会 → 毎週実施(全営業スタッフ) 勉強会ポイント2つ (レベルアップ・ガバナンスに対する指導を実施)

保険委員会 → 月1回(各拠点選出1名)毎月の取組み決定 進捗管理とお客さまへの対応確認(キチンとサービスが行われているか)

お客さまに不利益のある取引を行わない体制確立の為、保険募集人、保険担当、保険委員、

本社の確認(チェック)体制を図りガバナンスを高め、維持、改善に努めて参ります

方針 3 お客さま満足と安心に向けた取組み
(原則2・6・7)

お客さまの声を真摯に受け止めます

アンケートの評価や不満に対しては 社員全員で耳を傾け対応します。

苦情や要望は社内共有を図り、改善、再発防止に努めます。 また、保険委員でのテーマに載せ全社一丸となって取り組む体制をとります。

事故、故障時

万が一の事故や故障の際は、店舗スタッフをはじめ提携先と連携を迅速に行いお客さまの不安やご心配を取り除き、満足向上に努めます

「お客さま本位の業務運営方針」 <PDCA>

	目標	現状 (2024/12現在)	
ペーパーレス手続き	85%	97.5%	わかり易い説明や記入漏れを防ぐため タブレットやパソコンを使用した手続き(ペーパーレス)を行い お客さまに不利益を与える事の無いよう行って参ります
クレジットカード支払い率	45%	39.5%	万が一口座引き落としができなくても、保険が切れる事なく安心してお車を使用できます
早期更改	85%	71.6%	満期時前に間違いなく継続が完了し保険満了時には新しい証券が届き安心にお車をご利用できます。 継続手続きを早めに着手することで、内容の見直しや特約の検討がでより最適な保険をお選びできます
代車特約付帯率	65%	44.2%	不慮の事故や故障などで お車が動かなくなっても、すぐに代わりの足として代車(レンタカー)を ご用意してお客さまにご不便の無いように対応いたします。
保険勉強会開催	週1回	週1回	全営業スタッフが拠点ごとに毎週損保会社の協力も受けながら保険知識向上と技術向上に向け 開催をおこないお客さまへサービスのフィードバックに努めます
あんしんプラン	総付保率	30%超え	お客さまとの絆向上にむけて
コネ保	総付保率	80%超え	安全運転意識向上 事故ゼロ社会の実現