

お客さま本位の 保険業務運営方針

Fiduciary Duty Policy

当社の目指す姿

当社は、お客さまの期待を超える満足の実現に向け、質の高いサービスの提供を通じて、すべてのお客様に「安心のカーライフ」をお届けすることにより、地域社会から存在を期待される企業を目指します。

「お客さま本位の業務運営」の策定・公表

上記「当社の目指す姿」の実現に向けた具体的行動方針として「お客さま本位の業務運営方針」5つを策定しています。この5つの方針を実践し、その取り組みを「見える化」してホームページ内でお客さまに公表してまいります。また、より良い業務運営を実現していくために5つの方針は定期的に見直すものいたします。

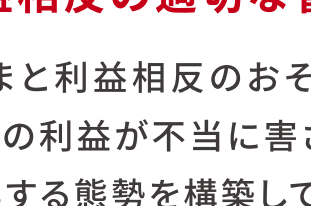
方針1

お客さまの最善の利益の追求

当社は、お客さまのニーズを的確にとらえ、質の高いサービスを提供することを通じ、お客さま満足度を向上させていきます。また、「お客さまの声」を集約し、毎月、全社で共有を図ります。お客さまからいただいた声を真摯に受け止め、誠実、迅速かつ適切に対応するとともに、業務品質向上に活かしていきます。

主な取り組み

他社で加入中の自動車保険を解約し当社へ切り替えられる場合、重要事項説明に加え、「解約を伴う自動車保険契約に関する確認チラシ」を用いて、等級進行(割引進行)等において不利益が発生する可能性があることについて、より丁寧な説明を実施します。また、社内の「お客さまの声」対応ルールに則り、店長会議等で共有し、再発防止に努めてまいります。



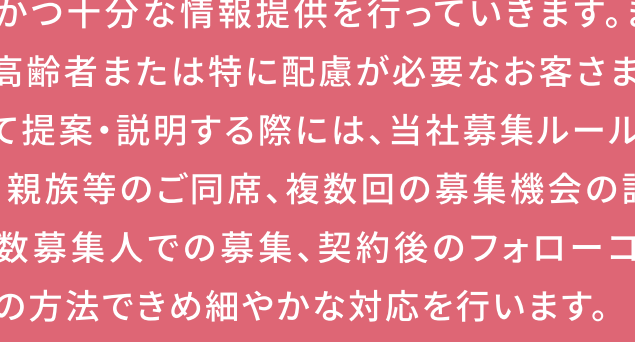
方針2

利益相反の適切な管理

当社は、お客さまと利益相反のおそれのある取引について、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、適切に管理する態勢を構築していきます。

主な取り組み

当社は保険商品の募集・販売等を行う対価として保険会社より代理店手数料を受領しますが、お客さまのニーズに反して高い手数料を得られる商品を不当に優先して販売すること等、利益が相反することが無いよう、当社推奨販売ルール、適正募集方法、コンプライアンスなどを学習します。



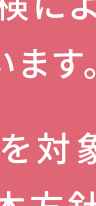
方針3

お客さまに対する分かりやすい情報提供

当社は、お客さまの状況(知識・経験等)、保険の加入目的等を総合的に勘案し、最適な商品・サービスをご選択いただけるよう、お客さまに重要な情報を分かりやすく、丁寧にご説明していきます。また、社内での商品研修やロールプレイング研修を随時行うことで、全店にて均一のサービスをお客さまにご提供できるよう努めてまいります。

主な取り組み

お客さまに重要な情報を分かりやすくお伝えするために、タブレット端末を積極的に活用し、視覚的に分かりやすい保険提案に努めます。特に重要な箇所については、専門用語を多用せず、適切かつ十分な情報提供を行っていきます。また、ご高齢者または特に配慮が必要なお客さまに対して提案・説明する際には、当社募集ルールに則り、親族等のご同席、複数回の募集機会の設定、複数募集人での募集、契約後のフォローコール等の方法できめ細やかな対応を行います。



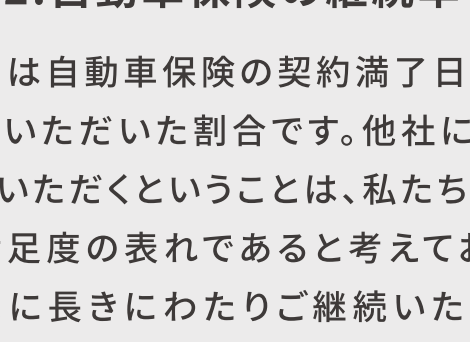
方針4

お客さまにご満足いただけるサービスの提供

当社は、お客さまを取り巻くリスクの把握と分析を行い、お客さまの意向や状況に適した商品やサービスを提供していきます。ご契約後も毎年のご契約内容の確認を含め、契約の適切な管理とお客さまの状況に応じた適切なアフターフォローを行っていきます。

主な取り組み

お車をご購入いただきましたすべてのお客さまに、安心できる保険に加入いただいていることの確認のため、自動車保険『あんしん』確認書を活用し、お客さまの意向確認を実施してまいります。すべてのお客さまにもれなく意向確認が実施できている社内監査項目としており、品質の均一化を目指してまいります。



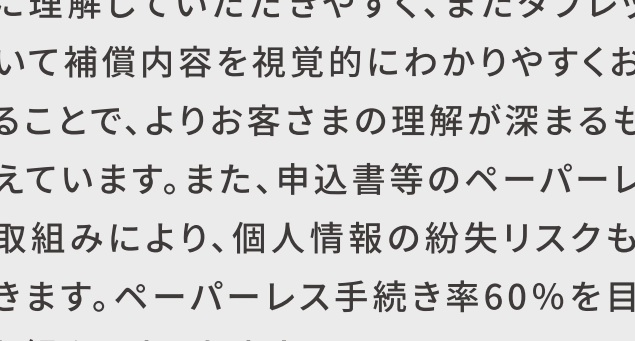
方針5

従業員に対する適切な動機付けの枠組み

当社は、当該、業務運営方針の徹底に向けて、社内研修制度を設けて従業員に対する教育を継続的に実施していきます。また、併せて、ガバナンス体制の構築にも努めていきます。

主な取り組み

①年に1回、当社のすべての保険募集人がコンプライアンス研修および理解度確認テストを受講し、募集人自己点検により自身の保険募集に関するチェックを行います。
②年に2回、全社員を対象とした「全社員ミーティング」を開催し、本方針について継続的に発信してまいります。



「お客さま本位の業務運営に関する方針」 (方針1～5)を実現するために、 以下を重点項目として活動し、 公表してまいります。

1.自動車保険の新規件数

弊社にてお車をご購入、車検、点検を実施いただいたお客様に対して、自動車保険の点検を実施しております。あわせて当社がおすすめする自動車保険の加入方法などを提案させていただき、ご納得いただきましたお客様には当社の自動車保険にご加入いただいております。営業スタッフ一人当たり2件/月を目標に取り組んでまいります。

2023年3月末現在
新規件数 1.77件/営業スタッフあたり/月

2.自動車保険の継続率

継続率とは自動車保険の契約満了日に引き続きご継続いただいた割合です。他社に移ることなく継続いただくということは、私たちの仕事に対する満足度の表れであると考えております。お客さまに長きにわたりご継続いただけるよう、ご納得・ご満足されるご提案とアフターフォローを実践してまいります。継続率 93%を目標に取り組んでまいります。

2023年3月末現在
満期到来継続率 93.9%
(長期契約含む継続率 97.9%)

3.車両保険付帯率、代車特約付帯率

当社でご提案させていただく自動車保険は原則、車両保険付きとしています。車両保険のメリットとともに代車特約の必要性についてもあわせてご提案させていただきます。車両保険付帯率 85%、代車特約付帯率 65%を目標に取り組んでまいります。

2023年3月末現在
車両付帯率 75.3%、代車特約付帯率 53.4%

4.ペーパーレス手続き率

当社は原則、対面による保険募集が一番お客さまに理解していただきやすく、またタブレットを用いて補償内容を視覚的にわかりやすくお伝えすることで、よりお客さまの理解が深まるものと考えています。また、申込書等のペーパーレス化の取り組みにより、個人情報の紛失リスクも排除できます。ペーパーレス手続き率60%を目標に取り組んでまいります。

2023年3月末現在
対面ペーパーレス手続き率33.9%

