

# お客さま本位の業務運営方針

- 1) お客さまの声に真摯に耳を傾け、経営の改善に活かします
- 2) お客さま一人ひとりに最適なサービスをご提案し、わかりやすい言葉・方法でご説明します
- 3) お客さまに寄り添い、ご契約後も末永くサポートします

定着状況を評価するための指標（KPI）\*は以下のとおりです。

- 1) 損保ジャパンが実施するお客さまアンケートでの総合満足度（平均点）
- 2) 保有件数（自動車ノンフリート・火災）
- 3) 継続率（自動車・火災）

※実績（2024年4月～11月）

- 1) 損保ジャパンが実施するお客さまアンケートでの総合満足度（平均点）：6.0ポイント
- 2) 保有件数（自動車ノンフリート・火災）：400件
- 3) 継続率（自動車・火災）：97.2%

<金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客さま本位の業務運営方針」との関係>

原則1：顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等：当該方針に係る取組状況を定期的に公表し、  
定期的に見直しを実施します

原則2：顧客の最善の利益の追求：方針1/方針2/方針3

原則3：利益相反の適切な管理：方針2

原則5：重要な情報の分かりやすい提供：方針2

原則6：顧客にふさわしいサービスの提供：方針2/方針3

原則7：従業員に対する適切な動機付けの枠組み等：方針1

※原則4、原則6注3およびパッケージの商品・サービスを対象とした注（原則5注2、原則6注2）については、当社の取引形態（or 業態）、取り扱う金融商品・サービス等に該当するものではないため、方針の対象としておりません。