

# お客さま本位の業務運営方針

## 1. 企業理念

---

全てのお客様に最良のサービスを提供します。

---

## 2. お客さま本位の業務運営方針

---

**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**

<具体的なアクションプラン>

「お客さまの声を起点としたコンプライアンス研修」を開催し、アンケートや苦情の内容を分析・共有・改善します。

**方針 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**

<具体的なアクションプラン>

「分かりやすい説明」をテーマにした社内ロールプレイング研修を実施します。

**方針 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**

<具体的なアクションプラン>

事故受付後、営業時間以内に担当者から状況確認の第一報を入れることをルール化し、徹底します。

---

## 3. 定着状況を評価するための指標（KPI）

---

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】

### 2025年4月～12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）：回答なし
2. 保有件数（自動車ノンフリート・火災）：自動車 346 件・火災 54 件
3. 継続率（自動車・火災）：自動車 97.8%・火災 100%

### 2024年4月～2025年3月

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）：回答なし

保有件数（自動車ノンフリート・火災）：自動車 348 件・火災 53 件

継続率（自動車・火災）：自動車 97.5%・火災 80%

## 4. 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。