

# お客様本位の業務運営方針

当社は、保険を取り扱う金融事業者として、金融庁の定める「顧客本位の業務運営に関する原則」に基づき、保険代理店業務における「お客様本位の業務運営方針」を策定し、公表します。

## 【方針１】お客様の最善の利益の追求

お客様の利益とカーライフの安心安全を第一に考えます。

信頼と期待に応えるために高度の専門性と倫理観を持ち、誠実・公正な対応のもと良質な商品とサービスの提供に努めます。

## 【方針２】利益相反の適切な管理

お客様との利益相反のおそれがある取引について正確に把握し、お客様の利益が不当に害されることのないよう、適切に管理・対応するよう努めます。

## 【方針３】重要な情報の分かりやすい提供

各種パンフレットや「重要事項等説明書」「保険アンケート」などを使用し、お客様が自動車保険の契約や商品・サービスの選択に必要な情報を提供いたします。

タブレット等のデジタルインフラを有効活用することで、お客様の意向確認や情報提供に漏れがないよう努めます。

KPI:デジタル手続き率 2024年度79.9% 2023年度78.2% <目標80%以上>

## 【方針４】お客様にふさわしい商品およびサービスの提供

お客様のご意向を正確に確認し、お客様のご意向に沿った最良の商品・サービスの提供に努めます。

ジャガー・ランドローバーをご購入いただいたお客様にはオリジナルブランド保険を漏れなくご提案いたします。

KPI:ブランド保険提案率 100%実施

## 【方針５】従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

お客様に“安心”を感じていただくために、全従業員が当方針の趣旨を理解し業務を行えるよう、社員教育・研修を継続的に行います。

商品・業務知識やお客様対応、コンプライアンス意識の醸成など、研修カリキュラムを設定し、年間を通して継続的に教育・研修を実施しています。

KPI:コンプライアンス研修実績 毎月1回

## 【方針６】お客様に寄り添った事故対応、保険金・給付金請求のサポート対応の実践

事故に遭われたすべてのお客様、保険金・給付金をご請求されるすべてのお客様にご安心していただけるよう、

事故のご報告および保険金・給付金のご請求から支払までのプロセスを、丁寧かつ迅速にサポートします。

KPI:車両保険付保率 2024年度87.6% 2023年度88.3% <目標90%以上>

## 【方針７】お客様の声に真摯に耳を傾け、改善に活かします

お客様の声に広く耳を傾け、寄せられたすべてのお客様の声に誠意をもって迅速・適切・真摯に対応します。

また、お客様からいただいたご要望などを継続的に業務改善に活かします。

社員一人ひとりが、「お客様第一」の価値観をもって行動し、常にお客様の悩みを解決するパートナーを目指します。

KPI:早期更改率 2024年度50.6% 2023年度52.9% <目標80%以上>

2024年7月5日策定

2025年11月6日改定

八光エルアール株式会社