

# ABC 『お客さま本位の業務運営方針』

ABCは、損害保険を通じてお客さま視点に基づく「お客さま本位の業務運営方針」を実現するとともに、企業としての社会的責任を果たすべく、本方針を定めます。

## お客さま対応の基本方針

- ・保険商品等の販売に際し、保険業法、金融商品の販売等に関する法律、消費者契約法およびその他の各種法令等を遵守し、適切な保険商品の販売・管理に努めます。

## お客さまにふさわしいサービスの提供

- ・お客さまを取りまくリスクの把握と分析を行い、お客さまの意向や状況にマッチした適切な商品やサービスを提供していきます。また、ご契約後も契約の適切な管理と適切なアフターフォローを行っていきます。
- ・お客さまのニーズを的確に捉え、質の高いサービスを提供することを通じ、お客さまの満足度を向上させていきます。
- ・申込時に携帯電話番号を入力いただくことで、万が一の保険事故時や広域災害時に、素早く保険金請求のご案内ができるように努めます。

## 重要な情報のわかりやすい提供

- ・お客さまにご提案する商品やサービスの説明に際しては、お客さまの特性、知識、経験、ご加入目的等を総合的に勘案し、最適な商品・サービスを選択いただけるようお客さまに重要な情報をわかりやすく、丁寧にご説明していきます。
- ・お客さまが余裕をもって継続手続きができるよう満期の2ヶ月前からご案内するとともに、より丁寧にわかりやすく補償内容を説明いたします。
- ・ご高齢のお客さまに対して保険募集を行う場合は、わかりやすい言葉で丁寧にゆっくり話す、場合によってはご親族等の同席、複数回の募集機会の設定等により正しくご理解いただけるよう努めてまいります。

## 従業員に対する適切な動機づけの仕組み等

- ・当該業務運営方針の徹底に向けて、従業員に対する教育や研修を継続的に実施していきます。また、併せてコンプライアンス体制の構築にも努めます。
- ・保険推奨販売方針を開示し、店舗スタッフと損害保険会社との連携を密にとり、保険商品知識の習得に向けた教育・研修および基盤となるコンプライアンス研修、業務運営に関する点検を定期的に行ってまいります。

# 《お客さま本位の業務運営方針 KPI》

## 1. 満期時のご継続率 99%以上

- ・お客さまのニーズに沿った保険提案や、事故・故障時の対応、アフターフォローをしっかりと行うことで、お客さまが安心して保険を更新していただけるよう努めてまいります。

## 2. ご継続手続きの早期実施率 60%以上

- ・ご継続の際に、満期月の2ヶ月前からご継続手続きのご案内を行い、丁寧な説明を行いながら内容を十分検討していただいたうえで、早期更改手続きをすすめてまいります。

### KPI実績 (2024年3月末日時点)

項目	目標	実績
1. 満期時のご継続率	99%以上	100%
2. ご継続手続きの早期実施率	60%以上	75%