

# お客さま本位の業務運営方針

	方針	取組み
1	当社は、お客様を取り巻くリスクと必要な補償をお客様の身になって、ご提案いたします。	満期案内時の情報提供 各種ツールを活用した情報提供 早期更改率90%以上
2	当社は、お客様からのお問い合わせには、誠実・迅速に対応します。	顧客データの整備
3	当社は、お客さまの環境の変化を確認し、それに合った契約内容を提案いたします。	契約手続き時の情報収集 顧客データの活用 ドラレコ特約付帯15%・口振ペーパーレス65%・クレカ払い15%
4	保険商品の改定による新しい情報を分かりやすく、ご案内します。	期日に余裕のある更改手続き 安心更新案内発送日の把握 フォローコールの実施
5	当社は、丁寧で分かりやすい説明を心がけ、お客様の意向を把握し、求めるところを顕在化させ、お客様の求める補償内容を提案します。	対面手続き推進(タブレットの活用)ペーパーレス手続き率90% 対面手続き以外の募集における対応記録の備え付け THEすまいのハザードマップの活用
6	当社は、契約満期案内の更改内容について、お客様に不明な点があれば、いつでも的確にお応えできるよう努めます。	満期案内時の意向把握と情報提供(各種特約の説明等) 改定のご案内
7	当社はお客様の個人情報適切に取扱うことに努めます。	セキュリティの高いデジタルツール(モバイル損保チャットルーム、損保クラウド、保険VOS)を活用。
8	当社は、お客様の日常生活でのお困りごとに対し、提携している専門家のネットワークを提供することで安心をお届けします。	車両販売店、整備工場、リフォーム業者、税理士、弁護士、社労士、司法書士、介護事業者等紹介システム
9	事故の初動時点で、解決に向け丁寧な説明を心がけ、お客様に安心していただけるよう努めます。	事故対応窓口割合98%、事故時の連絡先を案内 ・事故対応フォルダーの提供 ・クイックナビ活用 事故車修理先ご紹介サービスのご案内
10	当社は、事故対応のプロとして、迅速な自己解決に努めるとともにご契約の補償内容やお支払いまでの流れなどを、お客様に分かりやすい説明を行います。	補償内容・保険金請求までの具体的な流れ・必要書類の説明 各種ツールによる学習 ・事故対応のポイント ・事故対応パーフェクトガイド
11	当社は、自然災害などが発生した際、被害にあわれたお客様に寄り添い、迅速な事故対応に努めます。	事故時の速やかな状況把握、お見舞い、修理業者紹介、保険金請求手続き対応を行う。モバイル損保活用チャットルーム100件以上

# 2023年度の取組結果

自動車保険 28日前早期 更改率	口座振替ペ パーレス登 録率	クレジット カード払い率	ドラレコ特約 付帯	アンケート満 足度	Web証券化 率	新モデル手 続き率	モバイル損 保チャット ルーム開設
90.3%	85.6%	22.6%	3.6%	21.2pt	3.1%	95.1%	107件