

# 保険代理業におけるお客様本位の業務運営方針(FD宣言)

当社は、「宮崎の皆様クルマを通じて役に立つ」をモットーに、新しく良いサービスをご提供致します。

「顧客本位の業務運営に関する原則」を踏まえ、「顧客本位の業務運営に関する方針」(FD宣言=フィデューシャリデューティ宣言)を策定いたしました。

- ① 当社はおお客様に寄り添い、意向把握・確認を十分に行い、丁寧かつ親切な説明を心がけ お客様のニーズに合った保険をご提案いたします

指標1：ペーパーレス手続き率(自動車) 目標：70%以上

指標2：自動車28日前早期更改率 目標：90%以上

指標3：車検時アンケート 目標：50%以上

- ② お客様からいただいた直接的・間接的「お客様の声」やアンケート結果を受け止め、定期的な研修を行い、お客さま対応品質・業務品質の改善・向上に努めます。

指標4：お客様アンケートをもとに行う社内研修実施回数 目標：月に1回

- ③ 当社はお客さまを取り巻く環境変化を認識したうえでニーズを的確に捉え、多様な決済手段を提供することで募集品質の向上・改善に努めます

指標5：ドラレコ型セット率 目標：50%以上

- ④ 当社はTCS(トータルカーライフサポート)を掲げ、事故対応・お客様のお車にまつわる全てのご要望に丁寧に対応致します。

指標6：無保険車ゼロ運動