

お客さま本位の業務運営方針

弊社は、お客さま本位の業務運営を図るため、「お客さま本位の業務運営方針」を次のとおり策定し公表します。本方針に関する行動・取り組み状況は、定期的に振り返りを行うとともに、よりよい業務運営を実現するため、方針の定期的な見直しを行います。

■ お客さまの利益の最善の利益の追求

弊社は、地域に根ざした企業として、お客さまのニーズやご意向に沿った質の高い保険商品とサービスを提供することが、お客さまの最善の利益につながると考え、お客さまとの対話を大切にして、お客さまを取り巻くリスクやご意向・ニーズを的確に把握し、最適な提案を行います。

■ お客さまへの重要な情報の分かりやすい提供

弊社は、お客さまに最適な保険商品・サービスを選択していただくよう、商品内容・特性などお客さまの判断に必要な重要な情報について、ご理解いただけたかを確認しながら、分かりやすく丁寧に説明いたします。

■ お客さまにふさわしい商品・サービスの提供

弊社は、お客さまの知識・経験、リスク・ニーズ等を正確に把握し、お客さまにふさわしい保険商品・サービスを提案するとともに、その後のアフターフォローに努めてまいります。

■ お客さま本位の業務運営実現のための人材育成と組織体制の整備

弊社は、保険商品に関する教育・研修のほかに、税務・法務やお客さまの安全・安心に関する研修などコンサルティング能力や周辺知識の向上に努めます。

■ 本方針の取り組みに関する指標（KPI）

本方針に関する具体的取組を検証するものとして、次の指標を設定し、その推移状況を確認するとともに、その有効性を検証し、必要に応じて、指標の見直し・追加を行います。

- ① 保険契約者数推移
- ② 損保契約の継続率
- ③ 研修の実施状況・開催数
- ④ 損保会社集約のお客さまアンケートの回答率・評価

2020年3月11日 日北自動車工業株式会社（日北ヤガワラほけん館）