# お客さま本位の業務運営に関する取組方針

当社は、経営理念に基づき、お客さま本位の業務運営を実現すべく、「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」を以下のとおり定めます。

１．当社は、契約手続きに際し、お客さまから情報や加入目的、要望等を伺い、お客さまを取り巻くリスクを踏まえた補償内容を提案します。（KPI：一般増収３％）

２．当社は、お客さまの利益を最優先に考え、お客さまの意向を十分に確認し、最適な商品・サービスを提案します。（KPI：人傷 5000 万以上化率 55％・車両新価特約付帯率 95％）

３．当社は、お客さまに最適な商品・サービスを適切にお選びいただけるよう、お客さまの状況に応じて、商品・サービスのリスク特性等必要な情報をわかりやすく説明します。（KPI：個人賠償責任特約付帯率 30％・交通乗用具特約付帯率 30％）

４．当社は、お客さまに万が一事故が発生した場合、事故受付の窓口となり、事故状況に応じてお客さまに必要な初期対応をご案内し、事故解決までの概略を説明します。
（KPI：事故受付窓口割合 98%）

５．当社は、事故の対応窓口となり事故解決に努めるとともに、事故対応の進捗状況を定期的にご連絡し、お客さまの不安解消に努めます。
（KPI：事故対応窓口割合 95%）

2023 年 4 月
有限会社　畝保険事務所