

お客様本位の自動車保険業務運営方針（FD 宣言）

当社はおお客様本位の自動車保険サービス提供を実現するとともに、企業としての社会的責任を果たしてまいります。

方針 1.【お客様の最善の利益の追求】_原則 2

私たちは、お客様の利益・満足度を最優先するサービスの提供をおこない、その業務運営が、誠実・公正な企業風土として定着するよう日々努めます。

方針 2.【利益相反の適切な管理】_原則 3

私たちは、取引におけるお客様との利益相反の可能性について正確に把握し、お客様の利益が不当に害されることのないよう適切に管理する体制を整備します。

方針 3.【重要な情報の分かりやすい提供】_原則 5

私たちは、お客様がご契約への理解、ご納得が得られるようにデジタルツールなどを活用し、重要な情報を丁寧に分かりやすくご説明します。

方針 4.【お客様にふさわしいサービスの提供】_原則 6

私たちは、お客様一人ひとりの状況・経験・知識・目的を正確に把握し、最適な自動車保険サービスを選択いただけるよう、最新の情報をご提供します。

方針 5.【お客様の声に耳を傾け、改善に努める】_原則 7

私たちは、お客様の声を定期的に確認し、業務品質の向上に活用する体制を整備します。また、お客様の期待に答え続ける対応が実践できているか振り返り、品質向上に繋がります。

お客様本位の自動車保険業務運営方針 実現のための指標（KPI）

・自動車保険継続率	目標	96%	2024 年実績	92.2%
・自動車保険早期更改率	目標	85%	2024 年実績	77.5%
・デジタル手続き率	目標	50%	2024 年実績	32.4%

2026 年 2 月改定