

お客様本位業務運営方針(FD 方針)

当社は、お客様の立場に立って行動すること、CS (顧客満足度)の向上を常に心がけ、お客様に“安心・安全”なカーライフをお過ごししていただく様サポートして参ります。

また、自動車保険(任意保険)業務においても、お客様視点に基づきお客様本位の業務運営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いきます。

また、最適な保険設計をご案内するとともに、

“分かりやすく、丁寧”にご説明、アドバイスすることを心がけます。

* FIDUCIARY DUTY = 『顧客本位の業務運営 株式会社 伊藤商会 2025 年 6 月 24 日更新

運営方針 1 お客様の最善の利益の追求 (原則 2・3 に対応)

当社は、お客様の利益・満足度を最優先するサービスの提供を行います。保険代理店として、お客様のご意向を適正に把握し、取扱商品の比較推奨販売、最適な保険商品をお選び頂けるよう、“分かりやすく、丁寧”に保険商品の提案に努めてまいります。また、お客様の保険加入に対するご意見の把握・確認・重要事項の説明などの適切な保険募集を行い、お客様の最善の利益を図ってまいります。

運営方針 2 お客様にふさわしいサービスの提供 (原則 2・3・5・6 に対応)

当社は、それぞれのお客様のお車の使用状況に応じた商品のご提案を行います。また、ご契約後のお車の利用実態に応じて契約内容に変更が生じる際には、適切な処理を行うなど、ご契約後もアフターフォローを実施し、更なるお客様の利便性の向上に努めます。また『お客様の声』を幅広く収集し、お客様を取り巻くリスクの分析やコンサルティング活動の改善に努めます。

運営方針 3 SDGs と社会貢献に取り組み、重要な情報のわかりやすい提供 (原則 5 に対応)

当社は、自然保護、環境行動の一環としてタブレット端末等のデジタルツールの活用を促進し、お客様に最適な保険商品を選択していただけるよう、重要な情報を丁寧にご説明していきます。

運営方針 4 適正な保険商品の提供のため社内教育・自己点検の実施 (原則 7 に対応)

当社は、お客様本位の業務運営方針の実施するため、保険商品のご提供に係る教育およびコンプライアンス研修を継続的に取り組みます。

【KPI の設定】 *KPI : Key Performance Indicator (重要業績評価指数)

上記の方針を徹底するため、KPI を設定し、取り組みの進捗を管理し、実施してまいります。

- ・ 運営方針①②③ **お客様アンケート回答率** 目標:15.0 % (2024 年度 : 0.5%)
アンケートによりお客様の声を積極的に収集し、結果を分析し品質向上に取り組みます。
- ・ 運営方針②③ **早期更改率** 目標:85.0% (2024 年度 : 81.3%)
お客様に安心をお届けするために、お客様へ早期にご案内を行い、満期 28 日前までに手続きを完了し、保険始期前までに保険証券をお届けします。
- ・ 運営方針②③ **ペーパーレス手続き率** 目標:85.0 % (2024 年度 : 85.8%)
ご契約手続きにおいて、タブレットを活用して説明することで、お客様に丁寧でわかりやすい説明を心がけます。
- ・ 運営方針② **代理店事故受付窓口割合** 目標:90.0 % (2024 年度 : 94.5%)
万が一の事故の際、正確・最適な対応をいたします。
- ・ 運営方針④ **社内においてコンプライアンス、商品、周辺識習得に向けた研修を定期的実施いたします。**
目標 : 年 4 回の保険研修とコンプライアンス研修を実施します。(2024 年度 : 年 3 回実施)