

保険代理店業務におけるお客さま第一の業務運営に関する方針

当社は、保険を取り扱う金融事業者として、金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則」に基づき、保険代理店業務における「お客さま第一の業務運営に関する方針」を策定し、公表します。

方針1. 当社は「カーライフの新しい価値を創造し豊かな社会の実現に貢献する」ことを使命としております。

当社は、「お客さまの安心安全なカーライフ」を実現するため、主に自動車に関連するお客さまのさまざまなリスクに対して最善の解決策をお届けすることにより、保険代理店としての使命を果たします。

方針2. お客さまニーズに応える商品・サービスをお届けします。

当社は、お客さまのニーズを十分に把握し、お客さまが必要とされる商品・サービスを確実にお届けします。

方針3. お客さまに寄り添った事故対応、保険金・給付金請求のサポート対応を実践します。

当社は、被害に遭われたすべてのお客さま、保険金・給付金をご請求されるすべてのお客さまにご安心していただけるよう、事故のご報告および保険金・給付金のご請求から支払までのプロセスを、丁寧かつ迅速にサポートします。

方針4. お客さまの声に真摯に耳を傾け、改善に活かします。

当社は、お客さまの声に広く耳を傾け、寄せられたすべてのお客さまの声に誠意をもって迅速・適切・真摯に対応します。また、お客さまからいただいたご要望などを継続的に業務改善に活かします。

方針5. 社員一人ひとりが、「OD(お客さま第一)」で行動します。

当社は、社員一人ひとりが、「OD(お客さま第一)」の精神で行動し、常にお客さまの満足度の最大化を目指します。