

お客さま本位の業務運営方針

	方針	取組み	K P I	取組状況・成果
1	当社は、お客さまの万が一に備え、事故時の証明となるドラレコの付帯有無を必ず確認します。	万が一の事故時に備えて事故対応がスムーズに進むよう「つながるドラレコ」についてわかりやすくご案内します。	ドラレコ付帯率：15%	ドラレコ付帯率：3.1%
2	当社は、契約の更新案内について、お客さまの不明点などにいつでもお答えします。	安心更新案内発送日を把握し、余裕のある更新手続きを実施します。	早期更改率：80%	早期更改率：63.6%
3	当社は、丁寧かつ親切な説明を心がけ、意向把握・確認を十分に行い、お客さまの求める補償内容を提案します。	ペーパーレス手続きを推進し、手続きの早期完結を目指します。	ペーパーレス手続き率：85%	ペーパーレス手続き率：63.4%
4	当社はお客さまの決済方法の多様化を踏まえ、お客さまの利便性を最優先に考えた決済方法を提案します。	多様な支払方法をお客さまにわかりやすく説明します。また、口座振替の手続きにおける印鑑相違により証券の到着が遅れないよう、口座振替のお客さまにはネット口振の登録手続きの取り組みを強化します。	クレジットカード払い率：10% 口振ペーパーレス登録率：60%	クレジットカード払い率：9.2% 口振ペーパーレス登録率：29.6%
5	当社は、すべてのお客さまに対し、お客さまを取り巻くリスクに関する各種情報をDXを活用して提供します。	モバソン動画の活用により、お客さまに役立つ補償をわかりやすく説明します。モバソンチャットの活用により、些細な連絡に対して常時受け付けられる体制を整えます	有効チャットルーム数：100件以上	有効チャットルーム数：26件