

お客様本位の業務運営方針について

当社は保険代理店として取組みを通じてすべてのお客様に安心のカーライフをお届けし、地域社会に貢献することを目指して「お客様本位の業務運営方針」を制定いたします。

方針 1 お客様の最善の利益の追求 原則番号①、②

当社はおお客様のご要望を的確にとらえ、質の高いサービスを提供することを通じ、お客様の満足度を向上させていきます。

<具体的取組>

お客様の声を集約し、月に1回、全社で共有を行います。お客様からの声を真摯に受け止め、業務品質向上に活かしていきます。またお客様からの苦情ゼロを目指します。(2024年度:苦情件数ゼロ)

方針 2 利益相反に対して適切な管理 原則番号①、③

当社はおお客様のご意向・ご要望を的確に把握し、お客様の利益が不当に害されることのないよう利益相反を適切に管理する体制を構築して参ります。

<具体的取組>

お客様への車両修理内容や費用の丁寧な説明に努め、適正な車両修理を行います。

方針 3 重要な情報をわかり易く提供します 原則番号⑤

当社はおお客様の状況(知識・経験等)、保険加入の目的等を統合的に勘定し、最適な商品・サービスを選択いただけるようお客様に重要な情報をわかり易く、丁寧に説明いたします。

<具体的な取組>

保険契約の手続きは、原則パソコンやタブレットなどのデジタル機器を使用し、十分に時間を確保した上で、分かりやすく行います。

(ペーパーレス手続き率目標 80% 2024年実績 20.2%)

お客さまの最善の利益を図るために重要事項説明書を手交し、契約概要と注意喚起情報を提供します

方針 4 お客様にご満足いただけるサービスを提供します 原則番号⑥

当社は契約手続き後も毎年の契約内容の確認も含め、ご契約の適切な管理とお客様の状況に応じた最適な対応を行います。

<具体的取組>

お客様にとって最適なタイミングや方法で満期更改のご案内を行い、満期日の7日前証券お届け率90%以上を目指します(2024年度実績:70%)

方針 5 従業員に対する適切な動機付けの枠組み 原則番号①、⑦

当社の保険募集人が該当運営方針を理解し実践できるよう継続した社員教育を実施し、企業文化として定着するよう努めて参ります。

2025年7月

エルシーアイ株式会社