

お客さま本位の業務運営に関する方針

1. お客さま本位の業務運営を徹底します。

お客さまから選ばれる代理店を目指し、きめ細かな保険提案とサービスの提供を実施し、お客さま本位の業務運営を徹底します。

2. お客さまのニーズに合った最適な商品・サービスを提供します。

お客さまニーズに合った最適な保険商品をご選択できるように、相談しやすい環境を整えます。

3. お客さんへ重要な情報をわかりやすく提供します。

お客さまの状況(知識・経験等)、保険の加入目的等を総合的に勘案し、重要な情報をわかりやすく、丁寧にご説明していきます。

4. お客さまとの利益相反の適正な管理を行います。

お客さまの利益を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。

5. お客さまへのアフターフォローの充実を行います。

ご契約後も契約の適切な管理と保険金請求のアドバイスやお手伝等の適切なアフターフォローを実施します。

6. 従業員に対する教育・研修体制を構築します。

業務運営においてお客さま本位の行動を実践するために、社員教育や研修を継続的に実施します。

喜多村石油株式会社 ライフサポートグループ

喜多村石油株式会社 キタムラ車検センター

お客さま本位の業務運営の定着目標 (KPI) について

	目標	2023 年度実績
自動車保険継続率	95%以上	97.6%
代理店事故受付窓口割合	90%以上	96.0%

喜多村石油株式会社 ライフサポートグループ