

お客様本位の業務運営方針

智頭石油株式会社

【顧客の最善の利益の追求】（原則 2）

当社は、お客様のニーズを的確に捉え、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。また「お客様の声」を真摯に受け止め、誠実、迅速かつ適切に対応するとともに、業務品質向上へ活かして行きます。

【利益相反の適切な管理】（原則 3）

当社は、保険募集、保全、保険金支払業務その他のサービスを提供するにあたり、お客様の利益を最優先に確保し、公正かつ制術な業務運営を行います。

【重要な情報のわかりやすい提供】（原則 5）

お客様に適切な保険商品・サービスを選択していただけるよう、当社は、重要な情報を分かりやすく、丁寧にご説明していきます。具体的な取組みとして、対面でタブレット端末を使った保険説明を行い、わかりやすく、丁寧な説明を心がけます。

【顧客にふさわしいサービスの提供】（原則 6）

お客様に安心したカーライフを送っていただけるよう、当社は、お客様の意向や状況に適した保険商品・サービスを提供していきます。ご契約後も適切な管理とアフターフォローを行って行きます。

【従業員に対する適切な動機付けの枠組等】（原則 7）

当社は「お客さま本位の業務運営」を徹底するため、従業員が日々の業務においてお客様の最善の利益を追求できるよう、適切な動機づけの枠組み（インセンティブ制）を整備して行きます。

【KPI の設定】

上記の方針を達成するため、3つの KPI を設定し進捗を管理します。

設定する KPI

① 早期更改率 現状 59%→目標 85%

早期のご案内により、補償の見直しを含め安心を提供します。また、契約更新忘れや更新遅れ等を無くし、安心したカーライフを提供する。

② 対面 Navi 率 現状 53.7%→目標 85%

お客様と対面にてタブレット端末を活用し、契約内容をひとつひとつ丁寧に確認していきます。また、お客様と顔を合わせることでより安心感を与え、頼られる存在になる。

③ お客様アンケートの活用 お客様信頼基準 90%

各保険会社がお客様向けにおこなっている「お客様アンケート」を活用しお客様意向に沿った保険募集であったか、お客様に質の高いサービスを提供できたかの確認を行い、継続的に改善に努めます。