

お客さま本位の業務運営に関する方針

当社は、企業理念である「何としてでも地域のお役に立ちたい」をもとに、お客さまの声を聞き、お客さまの期待を上回る商品とサービスを提供します。保険事業において「お客さま本位の業務運営に関する方針」を策定・公表し、本方針に基づいて行動します。

1. お客さまに「丁寧でわかりやすい説明」を行います

私たちは、お客さまの正確な意向を把握・確認、契約において必要となる重要な情報提供について、丁寧でわかりやすい商品説明・サービス提供に努めます。自動車保険の募集時には、原則お客さまと直接お会いし、積極的にデジタル端末（パソコンやタブレット）を使用しながら視覚的にもわかりやすく商品内容をご説明します。適切な募集ができているか確認する指標として、デジタル手続き率 80%以上（現状値：69.2%）を目指し取り組みます。

2. お客さまに「真に満足いただける商品とサービス」の提供を行います

私たちは、社会環境の変化や多様化するお客さまニーズに応じ、お客さまのご意向や実態に沿った商品とサービスを適用し続けます。ご契約後も、お客さまへの定期的な情報提供を行い、契約内容の変更や保険金の請求お手続きを支援する等、アフターフォローを迅速かつ適切に行い、お客さまの利便性の向上に努めます。

3. お客さまに寄り添った事故サービスに努めます

お客さまのカーライフに万が一のことが起きた際、当社へご連絡いただくことで、事故受付から各種手配、修理、保険金請求まで一気通貫でサポートするワンストップサービスを充実させ、安心をお届けする体制を構築します。「もしも事故が起きたら・・・」チラシを手交し、万が一の際の連絡先の説明を実施します。お客さまに安心してお任せいただけているかを確認する指標として、当社での事故受付率 100%（現状値：100%）を目指し、取り組みます。

4. 業務品質向上に向けた「体制整備」、「従業員の教育」徹底を行います

私たちは、お客さまの声に真摯に耳を傾け、迅速かつ適切に対応するとともに、適切な原因分析と再発防止策や改善策の検討を行いながら、継続的な社員教育により業務運営の改善や業務品質の向上につなげてまいります。

2025年3月1日

ニシオ株式会社