

お客さま本位の保険業務運営方針

弊社が所属する GLION グループでは、創業当時から「お客さまに喜んでいただきたい、心から満足していただきたい」、その一心で前に進み続けてきました。弊社では以下の方針を掲げ、お客さまに保険事業を通じて「車から広がる喜びと感動」をお届けできる代理店を目指し、お客さま本位の業務運営に取り組んで参ります。

「顧客本位の業務運営方針」は 2017 年 3 月に金融庁から公表されており7つの原則から構成されています。当社の運営方針には「顧客本位の業務運営」に該当する 7 つの原則を付記しております。

顧客本位の業務運営に関する原則: 1

【方針1】お客さまの最善の利益の追求

1. われわれはお客さまの最善の利益を追求し、お客様にご満足・納得いただける誠実・公正な保険募集を行います。

主な取組: お客さまの満足度向上のため、「お客さまの声」を集約し、社内の「お客さまの声」対応ルールに則り会議等で共有しお客さまの声を経営に活かします。

顧客本位の業務運営に関する原則: 2

【方針2】利益相反の適切な管理

2. お客様の利益を不当に害することのない適正な業務運営に努めます。

主な取組: 教育管理規定に基づきお客さまの利益を不当に害することがないように各種研修等を実施し適切な保険募集態勢を構築します。

顧客本位の業務運営に関する原則: 3

【方針3】お客さまへのわかりやすい情報提供

3. ご加入に際しては、保険の内容について納得していただける提案を行います。

主な取組: 商品や補償内容の提案をする際、専門用語を多用せず適切かつ十分な情報提供を行ってまいります。また、ご高齢者や特に配慮が必要なお客さまに対して提案・説明する際は当社の募集ルールに則りよりきめ細やかな説明を行います。

顧客本位の業務運営に関する原則: 5

【方針4】お客さまへの最適なサービスの提供(1)

4. お客さまのリスクやご意向を的確に把握し一人ひとりのお客様にとって最適な商品・サービスのご提案に努めます。

主な取組: 当社は最適な保険提案を行うにあたり、パンフレットやタブレットなどを用いて保険商品のより丁寧な説明を実施します。また、正確な意向確認や顧客情報紛失リスクの対策としてペーパーレス手続きを推進し、お客さまに当社をご選択いただけるようすべてのお客さまへの保険提案ならびにご契約いただいているお客さまへの早期案内を徹底してまいります。

顧客本位の業務運営に関する原則: 6

【方針5】お客さまへの最適なサービスの提供(2)

5. お客様や社会の負託に応え、業務品質の向上に向けたガバナンス体制の整備と従業員教育を徹底します。

主な取組: より良いサービス提供のため、ガバナンス体制の整備とお客様の声への適切な原因分析と再発防止策や改善策の検討を行い、年1回コンプライアンス研修を実施し、継続的な社員教育を通じて業務運営の改善や業務品質の向上につなげて参ります

顧客本位の業務運営に関する原則: 7

お客さま本位の保険業務運営方針についての指標

お客さま本位の業務運営への取組み状況を客観的に示す事が可能な指標として以下3点を当社のKPI(key performance indicator)といたします

早期更改率

お客様に安心して保険にご加入いただくために保険責任開始日までに、必ずお客様のお手元へ保険証券をお届けすることを目指します。

そのため早期更改率 80%を目標に取り組んでおります。

継続率

自動車保険における継続率は、お客様が私たちの商品やサービス、そして事故対応などにどれだけご満足いただけたかを示す最も重要な「お客様からの信頼の証」と認識しており、

継続率 88%を目標に取り組んでおります。

ご契約内容点検率

補償の適正化、最新化等 顧客様の状況把握

年に一度の契約確認を行う事で現在の状況にあった補償へ調整でき説明責任の対応に取り組んでまいります。

ご契約内容点検率90%

デジタル手続き率

当社はわかりやすい説明、最適なサービスの提供の取組の一環として、お客さまのご意向を正確に反映させること、また、お客さまの大切な個人情報の紛失リスクを極小化するために、デジタル手続きを推奨することとしており、手続き率 80%を目標に取り組んでおります。

早期更改率 70.0%(2026年1月末時点)

継続率 87.0%(2026年1月末時点)

ご契約内容点検率 83.0%(2026年1月末時点)

デジタル手続き率 94.7%(2026年1月末時点)