

保険代理店業務における「お客さま本位の業務運営方針」

更新: 2025/4/10

当社は、お客さま本位の業務運営を基本として、
「地域に根ざし、地域の皆さんに愛される代理店」を目指しています。

当社は、お車の購入、整備、そして自動車保険まで、一貫したトータルカーライフサービスを提供しています。

私たちは、常にお客様の最善の利益を追求し、以下の3つの柱に基づいた「お客さま本位の業務運営」を宣言します。

《柱1》最適な保険提案 【対応原則2、3、5】

トータルサポートに基づく最適な保険提案 お客さまのお車の使用状況やご家族構成を把握し、
お客さまのニーズに合致した過不足のない補償をご提案いたします。

《柱2》事故時も安心なサポート体制 【対応原則6】

地域密着・ワンストップ迅速対応 事故発生時は、当社が初動窓口として、
迅速に修理・レッカー・代車手配までをサポートします。

《柱3》信頼を支えるプロ意識 【対応原則7】

継続的な知識向上・法令等遵守の徹底 保険会社連携に加え、全保険募集人に対し、
商品知識、法令等遵守、職業倫理に関する研修を継続的に実施し、高い専門性とプロ意識の保持を図ります。

※ 当該方針中、【原則〇】は金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」への対応を示しております。詳細につきましては、金融庁ホームページをご確認ください。



© WakoMotor Co., Ltd. All Rights Reserved.

目標達成指標(KPI)

1. お客様信頼品質基準の充足(契約募集アンケート)【2025年度新設】

「ご意向把握」、「保険提案」、「商品説明」、「各種連絡先の案内」、「重要事項説明」

「満期案内のタイミング」の各項目について保険会社の定める基準の充足度向上に努めます。

2025年度目標:各90%以上

2. 満期日7日前証券作成率

満期日の30日前までにお客さまとコンタクトし、満期日までに保険証券をお客さまに届けることに努めます。

2025年度目標:90%以上 (2024年度実績:90%)

3. 従業員の研修実施回数

全募集人を対象とした商品研修、コンプライアンス研修を定期的に実施します。

2025年度目標:商品研修 6回以上、コンプライアンス研修4回以上 (2024年度研修実施:商品6回 コンプライアンス5回)