

方針	アクションプラン
お客様にとって最善な保険商品を提供します	当社はお客さまが求めるニーズを的確に把握し、満足していただけるご提案、お手続き、事故対応を行います。その為に、対応が徹底されているか定期的に行います。また、お客さまの万が一に備え、事故・故障時の連絡先・営業時間をわかりやすくご案内いたします。
※顧客本位の業務運営に関する原則2	KPI：お客さまアンケートの回答件数（50件以上）／満期日7日前証券作成率（95%以上）
お客さまの利益管理	当社は、法令などを遵守し、お客さまの利益を不当に害することのないよう、適切な管理を実行できるように体制を整備・確立します。
※顧客本位の業務運営に関する原則3	KPI：お客さまの声を活用したコンプライアンス研修の実施（年4回）
お客さまにとって理解をいただきやすい情報提供	当社はお客さまに最適な商品をご選択いただけるよう、常にお客様の立場になって考え、丁寧かつわかりやすい親切な説明を心がけます。
※顧客本位の業務運営に関する原則5	KPI：ペーパーレス手続率（75%以上）／お客さまアンケート回答率（20%以上）
お客さまへの最善のサービスの提供	当社はお客さまのカーライフに合わせた最適な商品やサービスを提供いたします。万が一のトラブルの際も迅速の初動対応を行うとともに保険金請求に際しても適切にサポートします。
※顧客本位の業務運営に関する原則6	KPI：デジタル経路事故連絡割合（75%以上） 「エア21車検」のISO9001認証取得（事務局による内部監査：年2回実施）
「トータルカーライフサポート」 実現に向け従業員教育を続けます	当社は経営理念に基づき、お客さまの安心で安全なカーライフ実現のため、社員に対し教育や研修を継続的に実施してまいります。
※顧客本位の業務運営に関する原則7	KPI：自動車保険勉強会実施（年6回）