

## 「お客様本位の業務運営方針」の制定について

株式会社URリンケージ  
くらしサポート事業本部 保険事業室

保険代理店「(株)URリンケージ」(以下、「当社」といいます。)は、従前より「金融商品の勧誘方針」において「お客様本位」の方針を明確に提示して参りました。

この度、金融庁から公表されました「顧客本位の業務運営に関する原則」の趣旨に鑑み、「お客様本位」の方針をより明確にお客様にお伝えすることを目的として、以下の通り「お客様本位の業務運営方針」を策定致しましたので、お知らせいたします。

令和元年11月

### お客様本位の業務運営方針

#### 1. お客様本位の業務運営を徹底し、お客様に安心と満足を提供します。

当社は、「金融商品の勧誘方針」に定めた「お客様本位」の方針に則り、お客様に安心と満足をお届けします。

<具体的な取組>

当社は、ご契約から万が一の事故の際まで、お客様が保険という商品と接するあらゆる場面においてご満足頂くため、全社員がそれぞれの立場で「お客様のために何ができるか」を考え、日々の業務を行ってまいります。

#### 2. お客様のニーズに合った商品・サービスを提供します。

当社は、社会環境の変化に伴うリスクや多様化するお客様ニーズに迅速かつ柔軟に対応し、お客様との対話を通じ、必要かつ十分な情報提供とお客様の真のニーズ把握、最適な商品・サービスの提供を行います。

<具体的な取組>

お客様を取り巻く環境を十分考慮し、家族構成や財産状況、現在のリスクに対する備え等について、お客様との対話をベースに、現状リスクの分析、お客様との課題解決方法の共有を図ります。

### **3. 保険商品について、お客様に分かりやすい説明に努めます。**

当社は、お客様に保険商品の内容等を正しくご理解頂き、ご自身に適した保険商品をお選び頂けるよう、保険商品の説明にあたり、説明内容や説明方法を創意工夫し、親切で分かりやすい説明に努めます。

<具体的な取組>

保険商品の説明時には、保険金のお支払い事例等をお話することにより、分かりやすい商品説明を行っていきます。

### **4. お客様の声に真摯に耳を傾け、改善に活かします。**

当社は、寄せられた全てのお客様の声に真摯に耳を傾け、迅速かつ適切に対応します。また、お客様の声を品質向上に向けた諸施策に活かします。

<具体的な取組>

お客様から寄せられた全ての声（問い合わせ、相談、要望、苦情、お褒め等）に真摯に耳を傾け、日々のお客様サービスの改善に活かします。

### **5. 適正な保険商品の提供に係る教育・研修を行って参ります。**

当社は、「お客様第一」の実現へ向け、保険商品の適正なご提供に係る教育・研修を継続的に行って参ります。

<具体的な取組>

「お客様本位の業務運営」の方針の徹底を図るため、社員への教育・研修を適宜に実施し、「お客様第一」の風土醸成を図って参ります。

以上

## <当方針の定着を図る指標（KPIについて）>

今般、当方針の徹底を図る指標（KPI）として、「自動車保険継続率」、「自動車保険28日前早期更改率」、「キャッシュレス化率」を設定致します。

① 自動車保険継続率 95.3%

満期到来した自動車保険を再び当社を通じて継続いただく事は、丁寧な説明、アフターフォロー等により、お客様にご満足頂いた結果と考えております。引き続き、より一層のサービス向上に努めて参ります。

② 自動車保険28日前早期更改率 66.5%

お客様への安心を提供するためには、時間に余裕持って満期のご案内、手続きを行っていくことが大事になると考えております。引き続き、より一層の早期提案に努めて参ります。

③ キャッシュレス化率 86.0%

契約時に保険料を現金で準備いただくことなく、口座振替、コンビニ払い等での手続きを提案することは、お客様への安全性、利便性に資するものと考えております。引き続き、キャッシュレス化の提案を推進して参ります。

※上記に掲載の数値については、当社の損保幹事会社の損保ジャパン日本興亜社の定義、数値を使用しています。また、数値は本店、西日本支社、九州支社の合算です。

※対象期間：2018年4月～2019年3月契約

以上

○当社では、本方針に係る取組状況を定期的に公表するとともに、本方針の見直しも適宜行って参ります。