

私たちは、経営理念である

「お客様からの信用信頼を糧として、地域に役立つ企業を目指し」、

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」を策定し、公表します。

●方針1. お客様にご満足いただける商品・サービスの提供

(原則2に対応)

私たちは、安心安全なカーライフの提供にむけ、高度の専門性と倫理観を持ち、
誠実・公正な対応のもと良質な商品とサービスの提供に努めます。

●方針2. お客様の利益が不当に害されないよう適切な管理・対応

(原則3に対応)

私たちは、お客様との利益相反の恐れがある取引について正確に把握し、
お客様の利益が不当に害されることのないよう、適切に管理・対応するように努めます。

●方針3. 重要な情報のわかりやすい提供

(原則5に対応)

私たちは、お客様が最適な商品をご選択、契約のご加入を判断していただくための
重要な情報を分かりやすく提供します。

●方針4. お客様のニーズに応える最適な商品・サービスの提供

(原則6に対応)

私たちは、社会環境の変化に伴う新しいリスクや多様化するニーズに対応すべく、
お客様のご意向と実情に沿った商品の説明および提供に努めます。

●方針5. 業務品質の向上に向けた従業員教育の徹底

(原則7に対応)

私たちは、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、お客様の声をもとに、適切な再発防止策や改善を行い、

継続的な社員教育を通じて業務運営の改善や品質向上につなげて参ります。

(金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」に基づく)

■取り組み成果を示す指標（KPI指標）

○自動車保険継続率

目標 100.0% 2024年度 97.3%

ご契約満了日までに契約を継続いただけることは、

私たちの業務に対する満足度の表れであると考え、高い継続率を目指します。

○自動車保険早期継続率

目標 75.0% 2024年度 50.5%

早期のご案内をし、丁寧な説明を行いながらお客様に内容を十分検討
していただき適切な商品を選択いただけるよう努めます。

○ペーパーレス手続き

目標 50.0% 2024年度 5.4%

わかりやすい説明を目指し、お客様が自身の契約内容を完全に
理解していただくためにタブレットを使用して保険手続きを行なってまいります。

2025年9月

モリカワ商事株式会社