

保険業務運営方針 -宣言書-

お客様本位の業務運営方針について

株式会社ザルツブルグ・モータースは「お客様本位の保険の取組み」を通じて全てのお客様に安心・安全なカーライフをお届けし、地域社会に貢献することを目指して「お客様本位の業務運営方針」を制定いたします。

(顧客本位の業務運営に関する原則①)

方針1. お客様のメリットを最優先した最適な自動車保険のご提案を行います

当社は保険募集において、お客様のカーライフを安心・快適にすべく自動車保険を提供してまいります。

お客様のご意向およびご要望を的確に把握し、お客様のメリットを最優先した情報提供・最適なご提案を行います。

(顧客本位の業務運営に関する原則②⑥)

方針2. ポルシェ自動車保険オリジナル補償のご説明を行います

当社で自動車保険に加入する最大のメリットの1つである「ポルシェ自動車保険オリジナル補償」について、分かりやすくご説明します。

(顧客本位の業務運営に関する原則②)

方針3. 重要な情報を分かりやすく提供します

当社は保険提案についてはパンフレット・タブレット端末を活用し、専門用語を避け丁寧で分かりやすいご説明を行います。自動車保険の募集時には、原則お客様とお会いし、デジタル端末（パソコン・タブレット）を使用し意向確認を行います。

(顧客本位の業務運営に関する原則⑤)

方針4. 保険手続きから事故対応まで、お客様に寄り添ったトータルサポートに努めます

事故発生時にはお客様に寄り添ったアドバイス・事故対応に努め、お客様のカーライフのトータルサポートを目指して参ります。

(顧客本位の業務運営に関する原則⑥)

方針5. 最適な保険提案のため、社員教育を徹底します。

当該業務運営方針の徹底に向けて、社内研修制度を設けて従業員に対する教育を継続的に実施します。また、併せてガバナンス態勢の構築にも努めて参ります。

(顧客本位の業務運営に関する原則⑦)

KPI

- | | |
|---------------------------------|-------------------------------------|
| 1. 対面手続き率 80% (2024年度実績: 18.6%) | 2. お客様の声収集件数 年間8件以上 (2024年度実績: 11件) |
| 3. 早期更改率 50% (2024年実績: 87.2%) | 4. ペーパーレス手続き 80% (2024年度実績: 18.6%) |