

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り組み」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. お客様の声収集体数 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%)