

## お客様本位の業務運営方針について

株式会社グランシエルセキショウは「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。

### 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

弊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。

### 方針2. STELLANTIS ジャパン自動車保険のご説明を行います

弊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「STELLANTIS ジャパン自動車保険」について、分かりやすくご説明します。

### 方針3. 重要な情報を分かりやすく提供します

弊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に分かりやすいご説明を行います。

### 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。

### 方針5. 対面デジタル手続き

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。

#### **【KPI】**

1. 対面手続き率 90%
2. お客様の声の収集 年間8件以上
3. 早期更改率 90%
4. クレジットカード払率 30%以上