

お客さま本位の業務運営方針 2025 年度目標

株式会社エリアサポートジャパン・トップエージェンシー

当社は金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択し、お客さま本位の業務運営を基本としてお客さまに対してトップレベルの業務サービスを提供します。

	方針	取組み	K P I (目標)
1	<p>当社は、お客さま信頼品質の向上のため、お客さまアンケート(契約募集・管理)によるフィードバックにより、保険募集に係る品質向上定着を継続していきます。</p> <p>【原則2】お客さまの最善の利益の追求</p>	<p>・アンケートのお客さま信頼品質基準項目充足割合、及び回答件数</p>	<p>充足割合 90%以上</p> <p>回答件数 50 件以上</p>
2	<p>保険契約を締結したお客さまに安心・安全を確実に提供するため、早期の証券提供を実現します。</p> <p>【原則2】お客さまの最善の利益の追求</p>	<p>・満期日 7 日前の証券作成率アップへの取り組み</p>	<p>満期日 7 日前証券作成率</p> <p>90%以上</p>
3	<p>当社は、保険金請求手続きに際しご契約の補償内容やお支払いまでの流れについて、お客さまにわかりやすい説明を行い、事故の対応状況を定期的にご連絡しお客さまの不安解消に努めます。</p> <p>【原則2】お客さまの最善の利益の追求</p> <p>【原則5】重要な情報のわかりやすい提供</p>	<p>・事故時の連絡先案内</p> <p>・将来保険料負担シミュレーション</p> <p>・補償内容、保険金請求までの流れ、必要書類の説明</p>	<p>デジタル経路事故連絡割合</p> <p>80%以上</p>
4	<p>当社は、すべてのお客様に対し、お客様を取り巻きリスク、コンプライアンスを順守した上で各種情報を提供します。</p> <p>【原則3】利益相反の適切な管理</p> <p>【原則5】重要な情報のわかりやすい提供</p> <p>【原則6】お客さまにふさわしいサービスの提供</p>	<p>・ハザートマップの活用</p> <p>・「みなさまの保険情報」の提供</p>	<p>情報提供回数</p> <p>年 4 回以上</p>
5	<p>当社は、丁寧かつ親切な説明を心がけ、意向把握・確認を十分に行い、お客さまの求める補償内容・情報・リスク・費用等につき情報をご提供します、</p> <p>【原則2】お客さまの最善の利益の追求</p> <p>【原則4】手数料等の明確化</p> <p>【原則5】重要な情報のわかりやすい提供</p>	<p>・お客さまの声収集体数</p>	<p>・お客さまの声</p> <p>年 10 件以上</p>

・【原則 7】従業員に対する適切な動機づけの枠組み等については、後記の人材育成方針で継続して取組みを行います。

お客さま本位の業務運営方針

2024 年度目標、実績(一部指標は 2025 年 2 月末)

株式会社エリアサポートジャパン・トップエージェンシー

	方針	取組み	K P I (目標)	K P I (実績)
1	当社は、丁寧かつ親切な説明を心がけ、意向把握・確認を十分に行い、お客様の求める補償内容をご提案します、	<div><div>・ハザードマップの活用</div><div>・高齢者・障害者対応</div></div>	ペーパーレス手続き 90%	ペーパーレス手続き 95.4%(2025 年 2 月末)
2	当社は、すべてのお客様に対し、お客様を取り巻くリスクに関する各種情報を提供します。	<div><div>・満期案内時の情報提供</div><div>・「みなさまの保険情報」の有効活用</div></div>	車両付帯率 60% 地震保険付帯率 70%	車両付帯率 58.7% 地震保険付帯率 64.0%
3	当社は、お客様の生活の変化に対し、有益な情報をタイムリーに提供します。	<div><div>・免許更新</div><div>・台風、大雪等のシーズン前に補償内容確認</div><div>・S O M P O で乗える、Akipa の情報提供</div><div>・D R P ネットワーク等提携業者との連携</div></div>	お客様の声 苦情 0 件	お客様の声 苦情 0 件