

2025年度 お客様本位の業務運営方針について

2026年2月10日更新

方針 1,2,5

1.自動車事故発生時における不安解消および手厚く分かりやすい補償の提供

お客様へ事故発生時におけるドライブレコーダーの重要性をお伝えし、事故トラブルの際に円滑な解決となるようご案内を徹底してまいります。

ドラレコ特約保有率 **2025年度目標値** **5.0%** ➡ 2.0%（9/30時点） ➡ 2.1%（12/26時点）
2024年度末時点 1.8%

方針 2,4

2.お客様とチャットを使用した繋がり拡大

営業担当とお客様だけではなく、当社全体でお客様をお守りする体制の一つとしてチャットで繋がり日常的に、タイムリーに、お客様にとって有益な接点を創出し質の高いサービスを今年度も提供してまいります。

チャットルーム開設数 **2025年度目標値** **600件** ➡ 299 件（9/30時点） ➡ 317件（12/26時点）
2024年度末時点 243件

方針 1,3,5

3.お客様へハザードマップを提供し、防災意識の向上を図る

様々な自然災害へのリスクが高まる中、災害に関する情報を『見える化』し、お客様の防災意識を高めていただくことを目的とし、お客様が災害への備えを主体的に行えるようサポートし、防災対策への理解と行動の促進を図ります。

ハザードマップ案内件数 **2025年度目標値** **600件** ➡ 6 件（9/30時点） ➡ 10件（12/26時点）
2024年度末時点 6件

2025年度 お客様本位の業務運営方針について

KPI テーマ

①ドラレコ特約 5%

②モバソンチャット 600件

③ハザードマップ 600件

取組方法

- ・ドラレコ特約話法（AIDAの法則）作成
- ・新規更改時にドラレコの重要性のご案内徹底

- ・TNのみ契約者への案内を進める
- ・3年長期確認時にご案内

- ・火災保険以外でもお客様へご案内の徹底
- ・法人客への案内（各事業所ごとに）

3ヵ月おきにKPI進捗HP公表、1ヵ月ごとに各部門にて振り返り

- ・増収チーム、朝MTにて毎月打合せ
- ・MTルーム内管理表にて取りまとめ

- ・業務品質チームにて毎月打合せ
- ・MTルーム内管理表にて取りまとめ

- ・業務品質、朝MTにて毎月打合せ