

お客様本位の業務運営に関する方針

令和6年12月30日

株式会社MATSUFUJI

株式会社MATSUFUJI（以下、「当社」といいます。）は、健全な経営に徹するとともにお客様本位の取組みを推進するため、以下の方針を定めます。

1. お客様第一の業務運営を徹底いたします

当社は、お客さまの求める損害保険商品・生命保険商品を提供するにあたり、お客さまのご意向・希望に沿う最善の提案を行います。

2. 保険商品についてわかりやすい説明に努めます

当社は、お客様のご意向・希望に沿った商品を選択いただけるよう、説明内容、説明方法を工夫し、親切かつわかり易い説明に努めます。

3. お客様にふさわしい保険商品をご提供します

当社はおお客様の年齢・家族構成等を含めたライフステージに応じ、お客様のご意向を適正に把握し、常にお客様一人ひとりにふさわしい保険商品のご提供に努めます。

また、保険商品の特性に応じてお客様の知識、ご経験、ご加入の目的ならびに資産の状況等を総合的に勘案し、お客様に納得いただける保険商品のご案内に努めます。

4. お客様の利益に反しない適切な管理を行います

当社は常にお客様のご満足を優先し、お客様の利益に反しない業務運営に努めて参ります。ご契約後も、ご契約の変更・解約・給付金請求等迅速かつ適切に行い、お客様の利便性を向上させます。

5. 適正な保険商品のご提供に係る教育・研修および点検を行ってまいります

当社はお客様本位の業務運営方針を適確に運営するため、保険商品の適正なご提供に係る教育研修および実施状況に関する点検を定期的の実施してまいります。

以上

「お客様本位の保険業務運営」取組成果を示す指標（K P I）

*以下の目標はディーラー部門のみ

・自動車保険 増件数率 【目標 %】

目 標	2 %
-----	-----

・自動車保険 早期継続率（満期1か月前） 【目標 %】

目 標	70 %
-----	------

・自動車保険 ペーパーレス手続き率 【目標 %】

目 標	60 %
-----	------