

# お客様本位の業務運営方針

智頭石油株式会社

## 【顧客の最善の利益の追求】（原則 2）

当社は、お客様のニーズを的確に捉え、質の高いサービスを提供することを通じ、お客様の満足度を向上させていきます。また「お客様の声」を真摯に受け止め、誠実、迅速かつ適切に対応するとともに、業務品質向上へ活かして行きます。

お客様アンケート件数            2025 年度目標   15 件   →2025 年 12 月末実績   20 件  
お客様アンケート総合満足度   2025 年度目標   10pt   →2025 年 12 月末実績   9.2pt

## 【利益相反の適切な管理】（原則 3）

当社は、保険募集、保全、保険金支払業務その他のサービスを提供するにあたり、お客様の利益を最優先に確保し、公正かつ制術な業務運営を行います。

社内での保険提案ロープレを年に 1 回実施   →   2025 年 9 月に実施

## 【重要な情報のわかりやすい提供】（原則 5）

お客様に適切な保険商品・サービスを選択していただけるよう、当社は、重要な情報を分かりやすく、丁寧にご説明していきます。具体的な取組みとして、対面でタブレット端末を使った保険説明を行い、わかりやすく、丁寧な説明を心がけます。

ペーパーレス手続き率   2025 年度目標   80%   →   2025 年 12 月末実績   72.9%

## 【顧客にふさわしいサービスの提供】（原則 6）

お客様に安心したカーライフを送っていただけるよう、当社は、お客様の意向や状況に適した保険商品・サービスを提供していきます。ご契約後も適切な管理とアフターフォローを行って行きます。

自動車保険継続率   2025 年度目標   100%            →   2025 年 12 月末時点   97.5%  
満期日 7 日前証券作成率   2025 年度目標   95%   →2025 年 12 月末実績   90.8%

**【従業員に対する適切な動機付けの枠組等】（原則 7）**

当社はお客様から選ばれ続ける保険代理店として日々の研鑽を重ね、社員一人ひとりが品質の高いサービスを提供出来るよう、年間を通じて以下の社内研修を行っています。

各社員が基本行動にそって保険募集が出来ているかの確認

→2025 年 4 月の各募集人の点検による社員の基本行動を確認しました。

コンプライアンス研修

→年に 1 回、全員参加によるコンプライアンス研修の実施

2026 年 2 月 12 日策定

。