

お客さま本位の業務運営方針

株式会社イーグル（以下「当社」）は、お客さま本位の業務運営をより一層推進していくために、「お客さま本位の業務運営方針」を制定いたしましたので、以下のとおり公表します。

当社は、自分がお客さまであったらと考え、自分だけでなくお客さまを意識した行動を心がけ、お客さまにプラス1の心遣いを返すことによって、「お客さま本位の業務運営」の実現に努めます。

方針1. お客さまの最善の利益の追求【原則2】

- ・当社は、常にお客さま目線、お客様視点で物事を考え、お客さまのニーズを的確に捉えて質の高いサービスを提供することが、お客さまにとって最善な利益だと考えております。
- ・お客さまのお役に立てることは何かを常に考え、お客さまの声に耳を傾け、カーライフをサポートするプロフェッショナルとしての自覚を持ち、カーライフにまつわるリスクからお客さまや、ご家族を守る最適な保険商品を提供します。
- ・サービス品質の向上に向けて「お客さまの声」を収集し、ご不満やご要望については真摯に受け止め、関連部署、店舗と共有し業務運営の改善に活かします。

方針2. 利益相反の適切な管理【原則3】

- ・当社は、お客様が不利益を被らないよう、お客様のご意向の把握、重要事項のご説明を適切に実施します。保険契約において不利益が生じる際は、利点との対比説明を丁寧に行い、お客さまが最適な判断ができるよう十分に説明を実施します。

方針3. 重要な情報の分かりやすい提供【原則5】

- ・当社は、お客さまへの保険商品やサービスの提供にあたっては、専門用語を使わず、伝わりやすい言葉や表現による説明を行います。お手続きに際してはデジタル端末を使用することにより、文字だけではなく視覚的にも分かりやすい説明を行います。電話でのお手続きの場合は、お客様の理解度を確認しながら、一つひとつ丁寧に進めます。

方針4. お客様にふさわしいサービスの提供【原則6】

・当社は、お客様のカーライフをサポートするプロフェッショナルとして、お客様が安心してお車を運転できるよう、お車の使用状況や生活環境を十分に確認し、お客様のご意向も伺いながら最適な保険商品、契約条件、補償内容をご提案します。

ご契約後も、継続のご案内は余裕を持ったスケジュールで行い、お客様のご意向に変更がないかを丁寧に確認しながらお手続きを進めます。保険事故に遭われた際は迅速に対応し、保険使用に関するアドバイスや修理方法のご提案、解決に至るまでお客様に寄り添った対応をします。

方針5. 従業員に対する適切な動機づけの仕組み等【原則7】

・当社は、各店舗の保険募集人の一人ひとり方針1～4を理解し実践できるよう、人材育成に努めます。

当該方針の理解浸透と、コンプライアンスを遵守した募集活動を行うよう年間教育計画を立案、実行し、定期的な社内研修を実施します。お客様が最適な保険商品を選択いただけるよう、保険商品の知識向上に努めます。

～本方針に基づく取り組み目標と結果について～

・お客様本位の業務運営の取り組みを定量的に評価・検証するために以下のKPI項目を定め、定期的に公表します。

*KPIとは、Key Performance Indicatorの略で、企業目標の達成度を評価するための重要業績指標のことです。

指標	2025年度目標	2024年度実績	2025年12月末
顧客本位の業務運営に関する社員研修の実施	4回	2回	3回
お客様アンケート回収率	15%以上	0%	0%
ペーパーレス手続き率	65%以上	6.4%	45.2%
満期日7日前証券作成率	100%	98.4%	99.0%
計上不備率	5%以下	2.8%	1.4%

