

2026 年 1 月 5 日

## 2026 年度 お客様対応基本方針（保険業務）

1. 当社は、お客様第一の精神で、分かり易く丁寧な説明を心掛け、意向把握・確認を充分に行い、ご納得頂ける提案をします。
2. お問い合わせやクレームに対して、迅速かつ誠実に対応し、不適切な勧誘や過度な営業は致しません。
3. 万が一、事故が発生した場合は、先ず 現場でのおお客様の安全を最優先し、保険対応もおお客様がご安心頂ける様、保険会社と共同で迅速に対応します。
4. 保険業務に関わる全ての従業員に対して、スキルアップ教育・コンプライアンス指導を継続して 周知徹底します。
5. 個人情報については、お客様の利益が不当に害されぬ様、適切に管理し、漏洩の無い体制を構築し、これを維持継続します。

### 品質指標目標『K P I』

- |                |                 |
|----------------|-----------------|
| ・満期 28 日前早期更改率 | 目標 90% （現 80%）  |
| ・満期 7 日前証券作成率  | 目標 100% （現 97%） |

岸砒油株式会社