

保険代理店業務におけるお客様本位の業務運営方針

弊社 株式会社シュテルン品川は、より良いサービスを提供するために「お客様本位の業務運営方針」を策定し公表いたしました。この方針の実現に向けた取り組みと、定期的な見直しを継続してまいります。

■ 1 お客様の最善の利益を追求するために

弊社は、メルセデス・ベンツ正規販売店を運営する保険代理店として、お客様のカーライフの安心・安全を何よりも大切に考え、最適な商品やサービスをご提案いたします。

■ 2 利益相反を適切に管理するために

弊社は、お客様の利益が不当に害されることがないように、取引における利益相反の可能性を正確に把握し、適切に管理・対応いたします。

■ 3 重要な情報を分かりやすく提供するために

弊社は、お客様に提案する商品およびサービスについて、分かりやすく説明いたします。

特に、ご高齢のお客様や配慮が必要なお客様には、ご親族の同席や対面手続き、契約後のフォローなど、きめ細やかな対応を行います。

■ 4 お客様にふさわしいサービスを提供するために

弊社は、お客様のご意向を事前に確認・把握するよう努め、お客様に最適な提案をいたします。

■ 5 従業員のモチベーションを向上させ、お客様によりご満足いただくために

お客様の最善の利益を追求するため、保険募集に携わる全従業員が本方針に基づいて業務にあたるよう、定期的な社内研修を実施してまいります。

お客様本位の業務運営の定着状況を評価する指標（KPI）

弊社では、以下の指標に基づき「お客様本位の業務運営方針」の定着状況を評価しています。

●自動車保険継続率

契約満了後も継続してご契約いただくことは、日頃の信頼の証と考え、継続率の向上を目指しています。

指標	2023年度	2024年度（12月末実績）	目標値
自動車保険継続率	91.9%	92.3%	95%

●ペーパーレス手続率

ペーパーレス化によるスムーズな手続きと安心の管理を実現し、お客様の利便性向上を目指しています。

指標	2023年度	2024年度（12月末実績）	目標値
自動車保険継続率	54.5%	63.2%	70%