

お客さま本位の業務運営方針 R8年度

	方針	取組み	K P I
1	【原則 2】お客さまの最善の利益の追求 当社は「お客さまに安心と幸福」を提供するため、常にお客さまのご意向に沿った最適かつ最高の保険をご提案させていただきます。	自動車保険のお客さま更新手続き時に回答の依頼を行い、お客さまの声を月 1 回の会議で共有し、改善の検討等、サービス向上を目指す。	・お客さまアンケート回答件数 15件 ・始期7日前証券作成率 90%
2	【原則 5】重要な情報のわかりやすい提供 当社は、お客さまへの正しい情報提供に努め、丁寧でわかりやすい説明を心がけます。お客さまがご納得・ご理解いただけるまで何度でもしっかりとご説明いたします。	お客さま対応が担当者のみが知るのではなく、社員全員が把握し代行対応できるように、お客さま対応履歴を詳細に記録いたします。	・研修計画の実施率 100% ・損保トータルプランナー在籍数
3	【原則 6】お客さまにふさわしいサービスの提供 当社は、お客さまの万一の際にお役立ちできるよう熱意をもって日々研鑽に努め、ご満足いただける最高のサービスをお届けします。	事故時は現場駆け付けを基本とします。事故時の迅速な対応・適切なアドバイスができるように教育研修を行います。	事故対応窓口割合 90%
4	【原則 2】お客さまの最善の利益の追求【原則 3】利益相反の適切な管理 当社は、役職員全員がお客さまの意向に沿った保険提案やサービスを提供するため、コンプライアンス意識を醸成し、商品・サービス・周辺知識など幅広い観点から知識を習得する。	取り扱う保険会社の商品の中で、類似する商品がある場合、お客さまからしっかり聞き取りを行った上で販売方針に準じて提案いたします。また解約新契約時の不利益となる力所は明確に説明できるよう教育研修を行います。	コンプライアンス研修 全員受講 100% 年12回
5	【原則 7】従業員に対する適切な動機づけの枠組み等 教育研修計画や人事評価制度の構築など会社としての仕組みづくりに取り組みます。	お客さま対応スキル・サービス向上に関する研修を定期的に行います。	教育研修