

お客さま本位の業務運営方針

	方針	取組み	K P I	取組状況
1	常にお客さまの立場に立って考え、お客さまのニーズを把握しながら、様々なリスクを踏まえて最適な提案を行い、お客さまにご満足いただけるよう努めます 【原則2, 4, 5, 6に対応】	・満期更改の際は早期にお客さまとコンタクトをとり、お客さまに寄り添った最適な提案を行います ・お客さまにわかりやすい言葉を使って丁寧に説明をします ・早期に保険証券をお届けし、お客さまに安心をご提供します ・お客さまアンケートを積極的に回収し、アンケート内容の分析をし、お客さまサービスの向上を図ります ・万が一の事故の際に備え、ドラレコ特約の推進を行います ・投資性商品については、市場リスクやお客さまにご負担いただく費用等に関する情報を保険会社作成のパンフレットなどを用いてお客さまの知識や経験を踏まえ、わかりやすく説明をします	アンケート 総合満足度 9.8P 7日前証券作成率 96% キャッシュレス化率 自動車：95% ネット口振率 80% ドラレコ特約 セット率：10% もしくは 保有率：8%	
2	社内教育を充実させ、コンプライアンスを徹底し、品質向上のため、継続的に社内研修を行います 【原則2, 3, 5, 7に対応】	・毎月社内にてコンプライアンス研修を行い、社員全員で高品質な保険代理店を目指します	会議時（月一）の コンプラ研修	
3	地域社会に貢献し、地域のみなさまから信頼して選んでいただける保険代理店を目指します 【原則6, 7に対応】	・ペットボトルキャップの回収を行い、支援活動に取り組みます ・会社周辺の清掃活動を行います	ペットボトルキャップ回収 1,200個 清掃活動 年間60回	