

お客さま本位の業務運営方針

	方針	取組み	K P I
1	お客さまのニーズに応える商品・サービスを提供します	当社は、社会の変化に伴う新しいリスクや多様化するお客さまのニーズに柔軟に対応した商品・サービスを提供します。お客さまの意向に沿った適切な商品の提案、販売を行い、販売後もお客さまのご契約を適正に管理します。	新モデル手続き率 90%
2	ご契約へのご理解を得られる説明に努めます	当社は、お客さまの知識・経験・財産の状況・ご加入目的などを総合的に勘案し商品内容やリスクなどの重要な情報をご理解いただくため適切かつ分かりやすい説明、きめ細やかな対応を行います。	新モデル手続き率 90%
3	お客さまに寄り添った事故対応を実践します	当社は、事故に遭われたすべてのお客さまや事故のお相手の方に迅速かつ丁寧な説明と適切な保険金のお支払いを行い、ご不安をいち早く解決いたします。万が一の災害時においてもお客さまに寄り添い、安心をお届けいたします。	事故対応受付窓口 92% 事故対応窓口 85%
4	お客さまの声に真摯に耳を傾け、改善に活かします	当社は、お客さまの声を幅広くお伺いするとともに、寄せられた声に真摯に耳を傾け、迅速かつ適切に対応します。	アンケート回収率 15%
5	方針の定着・実践に向けて社員教育を実施します	当社は、社員に対し、本方針の定着・実践に向け、各種研修や教育制度等を通じて社員教育を実施し、業務品質の向上に努めます。	毎月研修