

お客さま本位の業務運営の定着に向けた取り組みと成果

令和6年3月

	方針 (FD)	取組み	K P I	取組状況・成果
1	お客様にとって最良の保険サービスの提供に努めます。	<p>①お客様のご意向、保険の知識、お客様の特性等に基づき適切な保険商品・サービスを提供いたします。</p> <p>②お客様の多様なニーズにお応えするために、倫理、法令、適切な業務指針に基づき創意工夫を生かして誠実な保険サービスを提供いたします。</p> <p>③上記を企業文化として定着するように努めます。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 損害保険割合 ・ 生命保険割合 	<p>目標90%→成果96.7%</p> <p>目標10%→成果 3.3%</p>
2	お客様にとってわかりやすい情報提供	<p>①お客様のご意向、知識、経験、生活状況や取引目的を十分に把握したうえで、保険手続き、補償（保障）内容、付帯サービス、事故時の情報についてわかりやすく説明いたします。</p> <p>②具体的な行動として、お客様と接する時間を創出して、ご要望に沿う方法や手段でツールを駆使し、充実した説明とご理解に努めます。</p> <p>③ご高齢のお客様、お身体がご不自由な方、取引経験の浅い方については丁寧な説明を行い、場合によりご家族の同席を依頼し、ご家族含めてご理解いただけるように努めます。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 自動車保険の継続率 ・ 生命保険の継続率 ・ 新モデル手続き 	<p>目標96.0%→成果94.8%</p> <p>目標97.0%→成果97.8%</p> <p>目標90%→成果→90.8%</p>
3	利益相反の適切な管理	<p>①お客様の利益を不当に害することのないよう、保険の取り扱い、関連する取引について利益相反の管理に努めます。</p> <p>②お客様の利益を不当に害することなく、商品、サービスを提供するための業務知識の習得、品質維持、向上に努めます。</p>	アンケート回答率	<ul style="list-style-type: none"> ・ アンケート回答率 目標10%→成果7.6% ・ 総合満足度 目標9.0Pt→成果8.9 p t
4	お客様本位の業務運営に向けた体制整備、従業員に対する評価体系の構築	<p>①お客様本位の業務運営を実践するために、品質の高いサービス、相談、アドバイスができるように社内研修、保険会社主催の研修、資格取得、情報収集に努めます。</p> <p>②お客様本位の業務運営を実現するために、役員、従業員、業務に携わる者の業務評価を適切に反映いたします。</p>	資格保有人数	<ul style="list-style-type: none"> ・ 損保トータルプランナー 目標4人→成果3人 ・ ファイナンシャルプランナー 目標2人→成果2人 ・ 事故対応2人→成果4人