

2023年度お客様本位の業務運営方針

| | 方針 | 取組み | KPI |
|---|---------------------------------------|---|--|
| 1 | お客様の利益を最優先します | 当社の利益はお客様の利益を追求したあとについてくることと考え、お客様に不利益となる提案をしていないか、お客様対応履歴を検証し従業員同士互いに検証しあう体制を整備します | アンケート総合満足度9.3pt →8.9pt |
| 2 | 利益相反になりえる取引について管理体制を追求します | 既存の契約も含め、適切な提案を行い、お客様の不利益となる商品を明確に説明し、利益相反になりえる取引をしないように体制を整備します | 更改前後の特約の増減 →増額更改割合13.8% |
| 3 | 最適な商品を選択できるように意向に沿った提案をいたします | 規定のパンフレット等を社員がしっかりと把握し、商品説明の際に分かりやすく印刷物等を使用し意向把握・確認を行い、お客様の求める補償内容を提案します | 新モデル手続き90% →92.8% |
| 4 | お客様の意向をしっかりと聴取把握します | お客様が意向を伝えやすい環境を整えた後、しっかりと意向を伝えていただき、それに対し保険商品以外でも提携しているネットワークを生かし適材な環境でサービスを提案します | 更改前後の特約の増減 →増額更改割合13.8% ホームページの更新 →随時更新 |
| 5 | 社員がお客様本位の業務を遂行できるように、業務運営方針の浸透に取り組みます | 社員がお客様に最適な保険商品をご提案できるように、保険商品提案に対する研修を継続し設計力を高めます | アンケート総合満足度9.3pt →8.9pt |