

## お客さま本位の業務運営方針

	方針	取り組み	KPI
1	お客さまの最善の利益を追求するために、お客様の立場を考慮した商品・利益の提供に努めます (原則 2, 7に対応)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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へ柔軟に対応し、商品・サービスのご提案に努めます</li> <li>・お客さまの意向に沿った適切な商品の提案・販売を行い、その後もご契約内容を適切に見直し、事故対応のお手伝い等お客さまに寄り添った活動を行うよう努めます</li> </ul>	早期更改率 80%
2	ご契約への理解を得られる説明に努めます (原則 2, 3, 5, 6に対応)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・保険商品の提案にあたっては、パンフレットやパソコン画面（保険手続きNavi等）でわかりやすい説明に努めます</li> </ul>	ペーパーレス手続き率 75% 口振ペーパーレス手続き率 50%
3	お客さまに寄り添った事故対応を実践します (原則 2, 6に対応)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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に向けたサポートを行うなど、万が一の災害時においてもお客さまに寄り添い、安心をお届けします</li> </ul>	事故対応受付窓口 90%
4	お客さまの声を真摯に傾聴し、改善に活かします (原則 2, 7に対応)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当社は、お客さまの声を幅広く受け止め、寄せられた声を真摯に傾聴し、原因を分析し迅速かつ適切に対応することで、お客さま満足度の向上に努めます</li> </ul>	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 (原則 7に対応)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> </ul>	毎月研修