

顧客本位の業務運営方針

方針1. お客様の安心と満足の提供

弊社は培ってきた経験と知識を活かし、お客様の視点に立ってご満足いただけるように努めます。

方針2. お客様ニーズに応えるサービスの提供

弊社はおお客様のご意向ご実状に沿った商品の提供を心掛けるとともに、商品の特性やリスクに関する適切な説明に努めます。

方針3. お客様本位の業務品質向上

お客様の声を真摯に受け止め、問題点を迅速かつ適切に解決することに努めるとともに、保険商品に関する知識の習得に努め業務品質の向上する体制の構築を行います。

方針4. 環境に配慮した仕組みづくり

すべてのお客様へ寄り添った仕組みづくりの一環として、環境に配慮した取り組みに努めます。

方針5. 運営方針の定着

弊社ではすべての保険募集人に対し、「本方針の発信」と「コンプライアンスの研修」および「保険商品勉強会」を定期的に行い、継続的にお客様本位の業務運営なされるように努めて参ります。

●お客様本位の業務運営に関する取組状況を示す指数として以下の項目を弊社の KPI として定めます。

- 1) 継続率 90%
- 2) 早期更改率 80%
- 3) キャッシュレス化 90%