

# お客さま本位の業務運営方針

	方針	取組み	K P I	取組状況・成果
1	丁寧かつ親切な説明を心がけ、意向把握・確認を十分に行い、お客様の求める補償内容を提案する	新モデル手続きにより契約	手続き率 90%	
2	当社業務がお客様に満足いただけているか、改善点がないかを振り返るため、お客様の声の収集を積極的に行う	お客様アンケート回答率向上	回答率20%	
3	お客様に安心をお届けしご満足をいただくために、証券の早期発行に努める	早期更改案内・不備ゼロ・早期更改率向上	早期更改率 75%	
4	全てのお客様に対し、お客様を取り巻くリスクに関する各種情報を提供し、万が一に備え事故・故障時の連絡先、営業時間等をわかりやすく案内する	災害時等の準備としてご契約時の携帯電話番号の入力	携帯電話番号 入力率80%	
5	全社員の業務知識、営業品質向上の研修の履行	年間研修計画の策定、実行	毎月実行	