

2024年 FD宣言

～お客さま本位の業務運営方～

1. 私たちは、お客さまの利益を第一に考え、不利益をお客さまが被ることのないように努めてまいります。
2. 私たちは、法令を遵守し、より高度な知識を習得するとともに、それを活かせるように業務運営の改善に努めてまいります。
3. 私たちは、お客さまの声を大切にし、それを業務運営に活かせるように努めてまいります。
4. 私たちは、事故対応を迅速に行うことができるように努力します。
5. 私たちは、社員全員がお客さま本位で行動していくために、当方針の浸透に向けた取組を進めてまいります。
6. 私たちは最適なプランでのご提案のため、一つ一つ丁寧にお客さまへ説明します。

2024年 KPI

お客さま本位の業務運営方針の指針として
重要業績評価指標評(Key Performance Indicator)を定めました。

1. 品質指標向上

アンケート総合満足度	9ポイント
------------	-------

ほかのお客さまにも勧めたいと思っていただけるような代理店であるために努力をいたします。

アンケート回答率	10%
----------	-----

お客さまの声をより多く収集し、業務品質の向上を図るためにアンケートの回答率を上げて、日々改善してまいります。

ペーパーレス手続き率	90%
------------	-----

※実績 90.8%

最適なプランでのご提案のため、一つ一つ丁寧にお客さまにご説明いたします。

2. 事故対応

事故対応窓口割合	80%
----------	-----

有事の際に保険会社との窓口となり、お客さまのご不安を少しでも和らげます。

モバソチャット	100件
---------	------

※実績 112件

有事の際に迅速な対応ができるよう事故対応時の連絡先の案内を徹底して行い、お客さまとのコミュニケーションを普段から大事にしています。

3. 業務知識・スキルアップ

コンプライアンス研修	毎月1回
------------	------

コンプライアンス研修を毎月1回以上を実施し、お客さまの大切な個人情報を扱う社員全員の意識を高めます。

※実績：定例ミーティングにて
全員研修（月1回）
e-ラーニングで月毎の
課題を自己学習（月1回）

商品研修	毎月1回
------	------

お客さまに最適な提案をし続けられるように常に商品について教え合い、学び合いを実施いたします。

※実績：定例ミーティングにて
全員研修（月1回）

全員が損保(トータルプランナー)を取得

※実績：2人/5人