

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	お客さまの最善の利益の追求 (顧客本位の業務運営に関する原則2)	お客様ニーズに合った最新・最適な商品・サービスを提供し、わかりやすい説明と適正な募集を実践するために対面によるパソコン手続きを目指します。	ペーパーレス 手続き率 100%以上	保険商品のご提案にあたっては、パンフレットやパソコン画面（保険手続きNavi等）を活用し、十分な余裕をもってわかりやすい言葉でご説明させていただきます。
2	利益相反の適切な管理 【顧客本位の業務運営に関する原則3】	当社は、複数の保険会社の商品を取り扱う乗合保険代理店として、法令等を遵守し、お客様の利益を不当に害することのないよう適切な取引管理を実行してまいります。	上記同様	上記同様
3	お客さま本位の業務運営の定着 (顧客本位の業務運営に関する原則5)	社員一人ひとりが『最高の「販売・サービス・CS」』を実践するため、毎月1回以上の保険勉強会、コンプライアンス研修を実施・記録することでレベルアップを図ります	コンプライアンス研修 受講率100%	お客様満足度向上、社員の働き方満足度向上を目的として取り組んでいます。
4	お客さまに最適な サービス・保険商品の提供 (顧客本位の業務運営に関する原則6)	お客様の声に真摯に耳を傾け、改善に活かします。保有のお客様に対する丁寧なフォローを実践し、自動車保険早期更改率UPを目指します	満期7日前証券作成 率 70%	上記同様
5	【顧客本位の業務運営に関する原則7】 従業員へ対する適切な教育	当社は、企業の最大の財産は「人」とであると認識し、適切なお客様対応を行うためにも、「人材育成」を常に当社の最重要課題と捉えて、人材育成システムや人事・評価制度を充実して参ります。	コンプライアンス研 修 年間4回受講	2件