

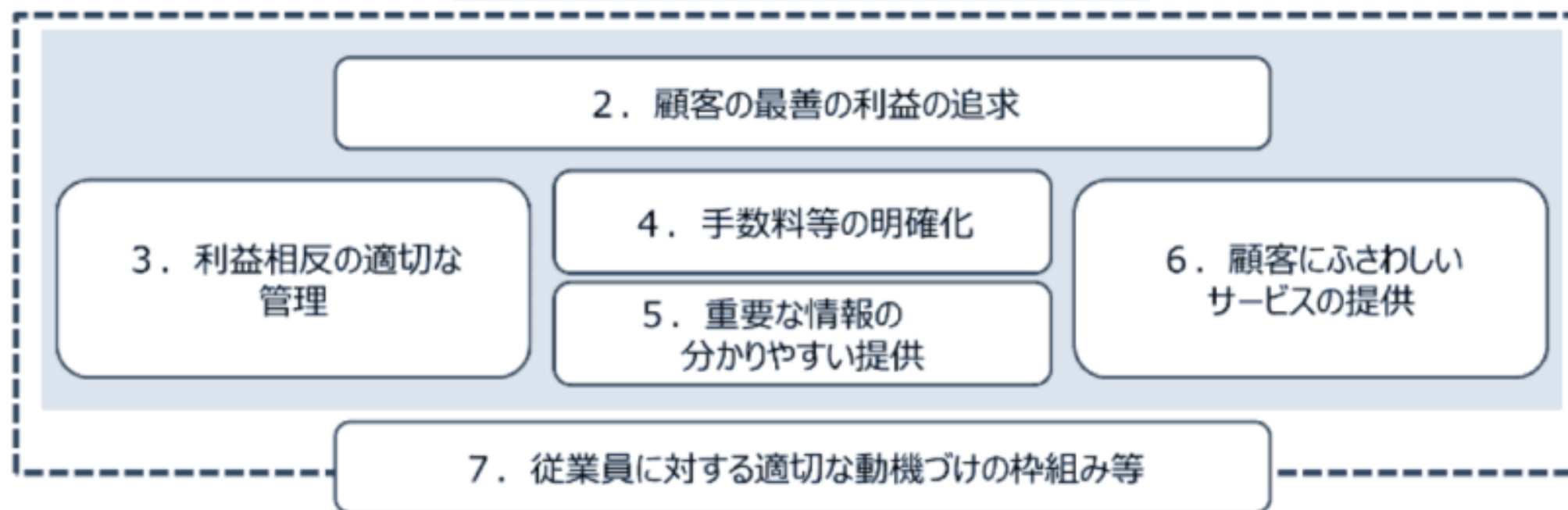
お客様対応基本方針

当社は、お客様本位の業務運営を基本として、お客様に寄り添い、身の周りのリスクや将来の不安を安心に変えるための提案を行うことで『地域の皆様に安心と信頼をお届けする保険代理店』を目指してまいります

	方針	取り組み	顧客本位の業務運営に関する原則との対応関係	KPI		2024年度実績
1	お客様に安心をお届けし、ご満足いただけるよう応対いたします	保険証券の早期発行を実現するために通信外エリア以外ではペーパーレスでの手続きを推奨・実施します	【原則2に対応】	ペーパーレス手続き率	90%	68%
2	お客様を取り巻くリスクに関する各種情報を幅広く提供いたします	日々移り変わる社会情勢や取り巻く環境の変化、家族情報の収集に見合った最適提案、多種目販売の提案を積極推進します	【原則5・6に対応】	多種目販売率	25%	23%
3	お客様の声の収集による業務・サービス品質向上につとめます	お客様の声収集とアンケート回答依頼を積極的に行い、お客様の期待にそえるようレベルアップを図ります	【原則2・7に対応】	①アンケート回答数 ②総合満足度	① 50件 ②9.0pt	① 52件 ②10.0pt
4	被害や事故に遭われたお客様に常に寄り添い、お客様の不安の解消につとめます	事故に遭われたお客様の事故後の対応状況を定期的に連絡し、迅速な事故対応と解決に努めます	【原則2・6に対応】	代理店事故受付窓口割合（自動車）	90%	94%
5	お客様と末永くお付き合いができるよう十分に意向確認を行い、契約時に丁寧な説明を行います	契約時の丁寧な意向把握と説明に努めます 適時、適切なアフターフォローとともに各種情報提供を行います	【原則3・4・6に対応】	①研修会の実施 ②多種目販売率 ③LINEチャット開設数	① 24回 ② 25% ③250件	①24回 ②23% ③23件

顧客本位の業務運営に関する原則

1. 顧客本位の業務運営に関する方針（**取組方針**）の策定・公表等



出典：金融庁ウェブサイト（<https://www.fsa.go.jp/policy/kokyakuhoni/kokyakuhoni.html>）より一部抜粋して記載