

# お客さま本位の業務運営方針 2024年度 取組結果

	方針	取組み	K P I	結果
1	お客さまの最善の利益の追求	お客さまにとって最適な保険商品を選択していただくために、どんな小さなご要望も聞き流すことのないようお話をお伺いし最善のプランを提供することで総合満足度の高い募集を行います。	お客さまアンケート総合満足度 8以上	8.5
2	利益相反の適切な管理	お客さまの利益が不当に害される取引を防止するため、お客さまのニーズに合わせた多様な決済手段を適切にご案内し、ご要望にお応えします。なおキャッシュレス・ペーパーレスを推進することで「届出印相違」や「印不鮮明」など口座振替不備を削減しお客さまへの負担を減らします。	クレジットカード払率 15%以上 口振ペーパーレス登録率 50%以上	11.2% 58.9%
3	重要な情報のわかりやすい提供	真にお客さまの視点にたった保険募集に努め、更新案内の際には早期にお客さま対応を開始し、余裕のある更新手続きを行うことで重要な情報をわかりやすく丁寧にご説明し対応品質の向上に努めます。	早期更改率 85%以上	68.7%
4	お客さまにふさわしいサービスの提供	新たな生活様式の中で最適な保険商品を選択していただくために対面に限らずお客さまのご意向に沿った手続き方法を選択いただき早期に契約手続きを完結し、お客さまに証券をお届けすることでお客様に安心をご提供いたします。	ペーパーレス手続き率 90%以上	90.9%
5	従業員に対する適切な動機づけの枠組みの構築	社内の研修体制を充実させ研修・勉強会・Eラーニング・WEB研修を積極的に開催し、商品に関する実践的な知識の習得に努めます。各自のスキルレベルに合致した目標を設定のうえ達成を目指します。	社内研修回数 30回以上	44回
6	高品質な事故対応への取り組み	自動車保険契約者に対し、お客さまのもしもの時に事故対応サポート・運転中のサポートが可能となる保険会社の高性能ドライブレコーダーを確実におすすめし、付帯いただくことで万が一の事故の際にお客さまの不安を解消し安心をご提供いたします。	ドラレコ保有率 5%以上	3.6%