

お客様本位の業務運営方針			
	方針	取組み	K P I
1	当社は、契約の更新案内について、お客様の不明点などにいつでもお答えします。	余裕のある更改手続き	早期更改率 80%以上
2	当社は、丁寧かつ親切な説明を心掛け、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します。	新モデル手続きの推進	新モデル手続き 90%以上
3	当社は、契約手続きに際し、お客様から情報・要望を伺い、最適なプランのご提案をします。	契約手続き時の情報収集	携帯電話取得率 85%以上
4	当社業務がお客様に満足いただけているか、改善点が無いかを振り返るため、お客様の声の収集を積極的に行います。	アンケート回答を必ず依頼	総合満足度 7 以上
5	当社は、契約の更新案内について、お客様の不安の無い様な募集を心掛けます。	早期の更改案内で満期日前日までに証券をお届けする	始期前証券作成率 60%以上
6	当社は、お客様の万が一に備え事故・故障時の連絡先をわかりやすく案内します。	事故時の連絡先の案内	代理店事故受付窓口割合 90%