

お客さま本位の業務運営方針

	方針	取組み	K P I
1	お客様の最善の利益の追求・利益相反の適切な管理	お客様の利益を最優先に考え行動することが、お客様との長期的な信頼関係の実現につながると考えます。 お客様の不利益につながる提案・販売を防ぐために、「勧誘方針」を定めております。適切なルールと、販売手法について社内研修を行い、利益相反を常に意識しながら活動いたします。	人事制度の再構築
2	重要な分かりやすい情報提供	当社は、お客様が真に求める生命保険・損害保険・付帯サービスにおける情報を提供し、お客様と長期的な保障および、資産形成に関する責任を全うし続けるため、常に知識の習得に努め、お客様がご納得されるまでご説明いたします。	勉強会などの教育研修の実施
3	お客様の声を経営に活かした業務運営	お客様の声を真摯に受け止め、迅速、的確かつ誠実に対応すると共に、お客様の声を大切に、業務運営と業務品質の改善と向上に活かします。お客様から頂いたお声の全件を社内でも共有し、安心して頂ける取り組みを行っております。	アンケート満足度、事故対応NPS、対面募集の数値を管理
4	方針の浸透に向けた取組み	当社は、社員があらゆる業務運営を行うにあたり、お客様本位の行動するため、研修・体制を整備し本方針の浸透に向けた取組みを行います。	月例会議の強化
5			
6			