

# お客さま本位の業務運営方針

	方針	取組み	K P I	数値
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	2022年3月末完了
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	月1回の実施 (第2水曜)
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し、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	回収率25%
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	月1回の実施 (第2水曜)