

お客様本位の業務運営方針

方針	取組み	KPI
1 顧客の最善の利益の追求	<ul style="list-style-type: none"> ■ お客さまアンケートを利用し、積極的に「お客さまの声」を収集します。 ■ 収集した「お客さまの声」を分析し、時代の変化にあった営業施策を実践します。 	【お客様アンケート】 回収率 及び 評価
2 利益相反の適切な管理・インセンティブの明確化	<ul style="list-style-type: none"> ■ 利益相反に関する教育や研修の実施をいたします。 ■ 意向確認書等のモニタリングをいたします。 	【研修実施状況を確認】 100%受講 (不参加の場合別途フォロー) 【意向確認書】 チェック欄を作り、 責任者のチェック徹底
3 重要な情報のわかりやすい提供	<ul style="list-style-type: none"> ■ 推奨販売方針をお客さまへ説明いたします。 ■ 専門用語を多用せず、お客様に分かりやすい言葉、表現でご説明いたします。 ■ ご高齢の方に対しては、親族の方に同席頂いたり、複数回の面談機会を設けるなど、安心してご相談いただける環境を提供いたします。 	【対面ナビ活用】 タブレット等を活用した対面募集比率 【意向確認書】 チェック欄を作り、 責任者のチェック徹底
4 顧客にふさわしいサービスの提供	<ul style="list-style-type: none"> ■ 世帯総合販売に積極的に取り組みます。 ■ お客さまと保険会社との間にたって、迅速な保険金支払いができるような態勢を構築します。 	【多種目販売率】 多種目販売の比率 【お客様アンケート】 評価
5 お客さま視点の業務運営の定着	<ul style="list-style-type: none"> ■ 従業員研修を最低月1回は実施します。 ■ 代理店自己点検を通じ、実効性の確保をおこなっていきます。 	営業会議にあわせて、研修を毎月開催