

# お客さま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、お客さまの不明点などについてもお答えします。	対面訪問を徹底し、お客様の理解度を把握しながらお客さまの不明点を適切に返答・対応し、より細かな募集行為を行う。	対面ナビ率50% <b>2020年度実績 41%</b>
2	当社は、丁寧かつ親切な説明を心がけ、意向把握・確認を十分にを行い、お客さまの求める補償内容を提案します。	確認ツール等を使用しての意向把握・確認を行い、特に注意の必要な高齢者への丁寧かつ親切な説明を行なう	N P S 65 P 以上 (他社推奨意向9・10割合) <b>2020年度実績 71.8P</b>
3	当社業務が、お客さまにご満足いただけているか、改善点がないかを振り返るため、お客さまの声の収集を積極的に行います。	お客様の意向・情報に基づいたプラン、また、お客様のを取り巻くリスクに配慮したプランを提案し、補償・付帯サービスの範囲、保険料の増減がある場合は説明を行い、アンケートの回答依頼をする。	アンケート回答率15% <b>2020年度実績 15.9%</b>
4	当社は、お客さまに安心をお届けしご満足いただくために、証券の早期発行に務めます。	満期案内の発送後、迅速にお客さまへ連絡を行い、28日前早期更改手続きを徹底して行う。	早期更改率80% <b>2020年度実績 97.8%</b>
5	当社は証券到着後に、お客さまの契約内容に誤りがないか、ご不明な点がないかなどの確認を行います。	証券発送日を確認し、お客さまへ証券到着、内容の確認のフォローを行う。	N P S 65 P 以上 (他社推奨意向9・10割合) <b>2020年度実績 71.8P</b>
6	当社は、すべてのお客さまに対し、お客さまを取り巻くリスクに関する各種業法を提供します。	業法改正があった際には速やかにお客さまへ案内を行い、適正な補償内容であるかの情報提供を行います。	業法改正時に案内を行う
7	当社は、保険金請求手続きに際し、ご契約の補償内容やお支払までの流れについて、お客さまにわかりやすい説明を行います。	将来保険料シュミレーションを使用し、保険使用時の保険料の説明を行い保険金の支払金額、示談の案内、アンケート依頼を行う。	事故対応 N P S 85 P 以上 (他社推奨意向9・10割合) <b>2020年度実績 85.3P</b>