お客さま本位の業務運営方針

	方針	取組み	ＫＰＩ
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いつでもお答えします。	お客さまに合わせた契約募集としてWEB契約等も活用しながら、お客さまの理解度を把握し不明点を適切に返答・対応し、より細かな募集行為を行う。	新モデル手続き率75% **２０２１年度実績　83.7%**
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	9.5以上（お客さまアンケート総合満足度） **２０２１年度実績　9.0**
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。	お客さまの意向・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% **2021年度実績　7.8%**
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95% **２０２１年度実績　86.7%**
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。	始期日前証券作成率95% **2021年度実績　98.1%**
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ＮＰＳ85pt以上（他社推奨意向） **２０２１年度実績　62.5P**