お客さま本位の業務運営方針

	方針	取組み	ＫＰＩ
1	当社は、お客様ニーズに合わせた多様な決済方法を適切にご案内し、ペーパーレス・キャッシュレスを推進することでお客様へ迅速に保険証券をお届けし事務効率の向上を図ります。	新規募集時 ・口座振替変更時に口座振替用紙を持つことからネット口振登録用紙を持つことを営業活動の一環と感じられるよう意識改革を行う。	クレジットカード払率10% ペーパーレス払率40% **2022年度実績** **クレジットカード払率6.6%** **ペーパーレス払率42.3%**
2	当社は、始期日前までに証券をお客さまにお届けし、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安心をお届けします。	早期に更改手続きを行い、お客さまへ証券到着、内容の確認のフォローを行う。	28日前早期更改率90% **2022年度実績** **28日前早期更改率85.6%**
3	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以上（お客さまアンケート総合満足度） **2022年度実績** **お客さまアンケート** **総合満足度　9.2**
4	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90% **2022年度実績** **新モデル手続き率77.3%**
5	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情報を提供します。	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
6	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） **2022年度実績** **事故対応ＮＰＳ59pt**