

# 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、お客様ニーズに合わせた多様な手続き方法を適切にご提案し、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。	お客様に合わせた契約募集としてWEB等も活用しながら、お客様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います。	新モデル手続き率85%  2023年度実績 新モデル手続き率91.4%
2	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います。	ペーパーレス払率60%  2023年度実績 ペーパーレス払率64.3%
3	当社は、お客様フォローを早期に行い、意向把握・意向確認を丁寧に行い親切な対応に心がけます。	早期に更改フォローを行うことで継続率を高め、お客さまへ始期日までの証券到着を目指すことでお客さまへ安心をお届けします。	28日前早期更改率85%  2023年度実績 28日目早期更改率90.5%
4	お客様の価値観が多様化する中で、従来のリアル接点に加えてデジタル接点を通じて行動の効率化に努め、また、情報漏えい防止に努めていく	モバイルSOMPOを活用することで顧客情報等の持ち出しによる情報漏えいリスクが減少でき、モバソンチャットを新規開設することでお客様との接点強化を図ります。	WEB証券作成率10% モバイルSOMPO 稼働件数 300件  2023年度実績 WEB証券作成率1.2% モバイルSOMPO 稼働件数 371件
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。	事故受付窓口割合 100%  2023年度実績 事故受付窓口割合99.3%