

令和5年度お客様対応基本方針 取組結果

1. お客様の最善の利益の追求

弊社は、お客様に「保険のプロ」の立場から、常にお客様に丁寧かつ親切な説明を心がけ、お客様のご意向に沿った最適な保険商品とサービスを提案するとともに、保険始期前までに保険証券をお届けし、お客様の安心と満足を高めてまいります。

【取組結果】

①お客様アンケートの活用

・アンケート回答率20%以上→12.6%

②保険始期前にお客様に証券をお届けする

・始期日前証券作成率50%以上→93.6%

2. 利益相反の適切な管理

弊社は、お客様の最善の利益を図るため、コンプライアンス遵守を徹底し、お客様の安心と満足を高めてまいります。

【取組結果】

研修の実施

・毎月の実施率100%→100%

・受講率100%→100%

3. 重要な情報のわかりやすい提供

弊社は、お客様が十分に納得、ご理解いただけるよう、誠実で分かり易い説明や情報提供を心掛けます。

【取組結果】

①新しい手続き方法のご案内

・新モデル手続き率90%以上→92.4%

②早期のご契約手続き

・28日前早期更改率80%以上→87.6%

4. お客様にふさわしいサービスの提供

弊社は、お客様に寄り添い、お客様のご意向に応えるべく、お客様を取り巻くリスクを幅広く情報提供し、万の際もお客様に満足のいく質の高いサービスを提供してまいります。

【取組結果】

①損保トータルプランナー

・1名増→1名合格

② 生保応用資格

・2名増→合格者なし