

# お客さま本位の業務運営方針

	方針	取組み	K P I	取組状況・成果
1	お客さまの生活環境変化の確認・不明点について先にご提案します ※「原則2, 3, 4, 5, 6, 7に対応」	余裕ある更改手続き 2ヶ月前のアプローチと全種目お客さま意向確認の実施	早期更改率 90%	2023年度 86%
2	お客さまの求める補償内容を確認し、親切丁寧な説明対応をもってご案内します ※「原則2, 5, 6, 7に対応」	対面・電話ナビ等の新モデル手続き向上 対応記録の記入と社内共有	新モデル手続き率 90%	2023年度 87.7%
3	お客さまに満足納得頂けてるのか、改善すべき所がないかを確認するため積極的にアンケートをお願いします ※「原則2, 5, 6に対応」	ご契約時、必ずアンケート回答をお願いする 回答率20%を目指します	アンケート 満足度 9 P t 以上	2023年度 回答率 7.6% 満足度 9.2 P t
4	お客さまの安心をいち早く届けるため、証券の早期発行に努めます ※「原則2, 5, 6, 7に対応」	クレジットカード支払い・ネット口振の推進 印鑑相違などの不備を無くす	始期日前証券発行 作成率 98%	2023年度 96.2%
5	お客さま事故通報時は、現場駆け付けを第一とします 事故初動から解決までの経緯・内容・保険金額等、早期解決のためサポートします ※「原則2, 5, 7に対応」	つながるどられこの推奨 サービスセンターとのラインチャット活用 将来保険料シュミレーションの説明	代理店事故 受付割合 95%	2023年度 93.1%
<p>顧客本位の業務運営に関する原則</p> <p>【原則2】お客さまの最善の利益の追求 【原則3】利益相反の適切な管理 【原則4】手数料等の明確化 【原則5】重要な情報の分かりやすい提供 【原則6】顧客にふさわしいサービスの提供 【原則7】従業員に対する適切な動機付けの枠組み等</p>				