

FD 宣言 お客様本位の業務運営に関する方針

① お客さまへ「安心」をいち早くお届けします。

(1)ファーストコンタクトの実施当社の満期管理ルールに則り、すべてのお客さまに「書面での満期案内とは別にお客さまとコンタクトをとること」を目指します。

(2)余裕のあるお手続きお客さまに安心(証券)をお届けするため、早期の手続き完了を目指します。

保険手続き Navi(※1)を活用したペーパーレス計上を行い、お客さまにわかりやすいお手続きを行います。

契約締結後翌日までに保険会社へ報告します。

② お客さまに寄り添い、最適なお提案をし、わかりやすい言葉や方法でご説明します。

(1)保険手続き Navi(※1)の推進保険商品のご提案にあたっては、パンフレットやパソコン画面を活用し、わかりやすいご説明に努めます。

(2)保険募集における対応記録の備え付け保険募集にあたっては全てのお客さま対応を顧客情報管理システムへ記録します。

(3)お客さまの特性に応じた対応を行います。ご高齢のお客さまに対しては、対応手順を定め、複数回の丁寧なご説明の実施や、必要に応じてご親族に同席いただくなど、正しくご理解いただくように努めます。

障がいのあるお客さまに対しては、ツールを準備し、出来る限り丁寧で寄り添った対応を行います。

③ お客さまの声を積極的に収集し、真摯に向き合い、改善に活かします。

(1)アンケートの回答を必ず依頼します。保険会社が実施するお客さまアンケート回答を対面・非対面に関わらず依頼し、積極的に収集します。

(2)アンケートの回答内容は必ず社内で共有し、経営・品質向上に活かすよう取り組みます。お客さまのお声を社内で共有・共感するため、社内顧客情報管理システムポータルサイト掲示板へ毎月掲載します。

毎月アンケートの結果を分析し、検証・振返りを行い、お客さまの声を品質向上に最大限活かしていくよう取り組みます。

④ お客様本位の業務運営に関する取り組み結果を測る KPI について公表

事故対応窓口率	目標値 60%以上	結果 53.3%
携帯電話入力率	目標値 90%以上	結果 85.4%
新モデル手続率	目標値 100%以上	結果 93.0%
クレジットカード払率	目標値 10%以上	結果 9.4%
車両保険付帯率	目標値 50%以上	結果 46.9%

2021年2月1日現在