

顧客本位の業務運営方針

	＜方 針＞	＜行動指針＞	＜具体的行動＞	＜K P I＞	前年 実績
(1)	「安全・安心で最高品質のサービス」を提供する 顧客の最善の利益の利益の追求【原則2】	最高の商品を提案します (比較推奨販売の徹底)	お客さまの声の収集 ヒヤリハットシート	アンケート（営業） N P S 5 0 p t 以上	-
(2)	持続可能なサービスを提供するため安定した顧客基盤と収益を確保する 利益相反の適切な管理【原則3】	お客さまのご意向を確認します	持続的成長	損保一般増収率 > 0	3.60%
(3)	重要な情報をわかりやすく説明する 重要な情報のわかりやすい提供【原則5】	理解するまで説明します (特に高齢者・障がい者対応)	不備の撲滅 ロープレでトレーニング	不備件数3件以内／月	5.5件
(4)	事故の際に役立つサービス情報を提供する 顧客にふさわしいサービスの提供【原則6】	お客さまの安全・安心のため事故の話を します	ロープレでトレーニング	アンケート（事故） N P S 9 5 p t 以上	-
(5)	従業員のレベルアップのため社内および社外研修の機会を作る 従業員に対する適切な動機付けの仕組み等【原則7】	お客さまに提供できる幅広い知識を習得 します	力量管理表で管理	トータルプランナー 取得者数	4名