

お客様本位の業務運営方針 成果報告

当社は「お客様本位の業務運営方針」を策定し、令和3年4月より公表しています。そして、その取り組み状況を定量的に評価する成果指標（以下、KPI）を設定し、その進捗・状況や改善状況について定期的に公表いたします。

○令和5年度新規事業所取引件数 127件（目標比192%）

新規事業先取引件数は、お客様のご意向を的確に把握したうえで、お客様にふさわしい保険商品・サービスの提案を行った結果です。これからも地域のお客様に寄り添い、お客様に選ばれるよう努力をしていきます。

○令和5年度お客様の声（ご不満） 7件

ご意見やご要望、ご不満等の「お客様の声」に真摯に耳を傾け、誠実かつ迅速にお応えするよう努めていきます。特に、お客様からの苦情についてはその内容を社員全員で共有し、業務品質やお客様サービスの向上、再発防止等に最大限活用してまいります。

○令和5年度研修開催回数 98回

社員には、保険商品の内容・仕組み等への理解を深めるとともに、お客様のご意向に沿った保険商品・サービスのご提供ができるよう、研修等の充実・高度化に努めています。