

令和6年度お客様本位の業務運営方針

成果指標（KPI）

○令和6年度新規事業所取引件数目標値 72件

（方針4. お客様にふさわしいサービスの提供）

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となります。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6年度お客様の声目標値（ご不満） 10件以内

（方針1. お客様の最善の利益の追求）

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6年度研修開催回数目標値 12回

（方針5. 社員に対する方針の浸透に向けた取り組み）

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。