

2024年度 お客さま本位の業務運営に関する中間報告 (2024年9月末)



2024年度年初に定めたお客さま本位の業務運営の推進状況につきまして、中間報告をいたします。

2024年度は、お客さまの最善の利益の追求、お客さまへわかりやすい情報提供、お客さまに合った最適なサービスの提供を具体的に進めるために、お客さまの声を真摯に受け止め全社員に共有が必要なお客さまの声を収集すること。お客さまとの接点強化と自然災害や大規模災害、自動車事故等不測の事態がお客さまに起こった際、電話以外のコンタクトを取る手段としてお客さま直通アプリを弊社社員と繋いでいただくこと。形がない、わかりにくい保険の専門用語をわかりやすくご理解いただくため、保険のプロフェッショナルとして必要不可欠な資格取得者の拡大を図ること。以上3つの課題をKPIとして決めました。

9月末現在、KPIの進捗は十分ではありませんが、2025年3月末までにはそれぞれのKPIを完遂することを10月に実施した全体会議で確認しております。

引き続き、お客さまに寄り添い、お客さまの期待を超えるサービスを提供するため、日々行動します。

お客さまの声で改善策を講じた件数	お客さま直通アプリ新規登録件数	新規損保トータルプランナー取得者
2024年度目標		
80件	300件	1名
2024年度9月末取組結果		
36件	116件	取得に向けて自己啓発中