

## お客さま本位の業務運営方針について

**当社は、お客さま本位の業務運営を基本として、  
「地域に根ざし、地域の皆さまに愛される代理店」を目指していきます。**

1. 当社は、契約の更新案内について、お客さまの不明点などにいつでもお答えします。
2. 当社は、丁寧かつ親切な説明を心がけ、意向把握・確認を十分に行い、お客さまの求める補償内容を提案します。
3. 当社は、お客さまに安心をお届けし、ご満足いただくために、始期日前の証券発行に努めます。
4. 当社業務が、お客さまにご満足いただけているか、改善点がないかを振り返るため、お客さまの声の収集を積極的に行います。
5. 当社は証券到着後に、お客さまの契約内容に誤りがないか、ご不明な点がないかなどの確認を行います。

### 確認指標

- K G I : N P S (総合満足度 6 以上および他社推奨意向 9 以上)  
K P I : ①早期更改率 1 0 0 % (現在 9 4 %) ②地震保険付帯率 1 0 0 % (現在 7 9 %)  
③口振ペーパーレス登録率 1 0 0 % (現在 7 9 %)  
④アンケート回答率 2 0 % (現在 4 %)

※ F D : フィデューシャリー・デューティー (顧客本位の業務運営)