

令和7年4月18日

令和7年度お客様本位の業務運営に関する方針

取組評価指標（KPI）

1. お客様の声（方針1. お客様の最善の利益の追求）

ご不満 10件以内

引き続きお客様からのご要望やご不満等にしっかりと耳を傾け、適切な対応に取り組み、お客様にご満足いただける質の高いサービスの提供を実践して参ります。

2. 更改率（方針4.お客様にふさわしいサービスの提供）

90%

お客様のご意向を正しく把握して、お客様の属性に合わせたサービスについてご理解いただけるよう丁寧な説明を実践していきます。

また、お客様への保険商品のご案内に際しても、法令遵守に則り、お客様の利益に反しない業務運営に努めて参ります。

3. 研修の実施（方針5. 人材育成）

① 商品研修・サービス研修 18回

② コンプライアンス研修 50回

各種研修を通して商品知識や周辺知識を高め、お客様によりご理解いただける説明やご満足いただける提案力の向上に努めて参ります。

また、コンプライアンスを徹底し、健全かつ適切な業務運営に努めて参ります。