

2020年度「お客さま本位の業務運営方針(FD方針)」取組総括

弊社では、お客さまへ業務運営方針取組みとして2020年度、以下の行動を行いました。

1. 取組み内容

	項目	2020年度取組み内容
方針1	お客さまへの新たな価値の提供	○土業の先生を講師にした相続、後見人制度等の社内勉強会を3回開催しました。
方針2	お客さまの声を経営に活かす取り組み	○毎週、定例打ち合わせでお客さまの声の全社員共有化を行いました。 ○改善行動についてチェックシートを作成し定期的に全社員読み合わせを行いました。
方針3	適正な募集・重要な情報の分かりやすい提供	○毎週、社内保険業務知識勉強会を開催しました。 ○社員の業務知識習得度について、各社員3回、社長との面談によるチェックを行いました。
方針4	保険金のお支払業務の品質向上	○保険会社との定期的な勉強会および打ち合わせの開催により連携を強めました。 ○全社員が事故対応力資格(一般・専門)eラーニングを受講しました。
方針5	利益相反の適切な管理	○週一社内保険業務知識勉強会で保険約款の読み合わせを繰り返し行いました。
方針6	企業としての社会的責任を果たす取組み	○社内BCPが完成しました。 ○毎月、全社員でBCPの打ち合わせ、訓練を行いました。
方針7	お客さま本位の業務運営方針の定着	○損保トータルプランナー1名合格 資格者6名 ○生保保険大学資格者 1名合格 資格者5名

2. KPI指標(2021年3月末)

KPI項目	数値
お客様アンケート(NPS)	68.4pt
自動車保険アンケートQ4①(意向把握)	5点満点中4.6点
自動車保険アンケートQ4②(情報提供)	5点満点中4.5点
お客さまの声収集件数	83件
お褒めの言葉収集件数	70件