

お客様本位の業務運営方針

私たち株式会社よつ葉保険企画は平成 17 年 5 月に創業し、お客様のライフステージに応じた最適な保険を提案してまいりました。

この度私たちは、今までの考え方を更に向上させるべく、お客様のご意向に沿った最適な商品をわかりやすくご提案するため、お客様本位の業務運営（FD）宣言として取りまとめ、経営理念でもあるすべての人の『笑顔』を大切に『ありがとう』があふれる。をモットーにお客様や社会への責務を一層果たすことを目的としてまいります。

合わせて、経営・営業・業務・社員の品質、これらの向上に向け日々取り組んでまいります。

■お客様本位の業務運営の取り組み

- 1 私たちはお客様のご意向・ニーズを丁寧にお伺いし、お客様の立場に立ち、お客様にとって最適な商品を、自信をもってご提案して参ります。
- 2 私たちは時代の変化や、社会情勢の変化により、お客様にとって最も必要とされる商品の内容、特性等の様々な情報をタイムリーにお伝えし、お客様の利便性向上に努めます。
- 3 私たちはお客様の様々な声に真摯に向き合い、業務品質の向上につなげるため、会社全体で共有し、顧客対応を目指して参ります。
- 4 私たちは常にスピーディーに、かつ正確な対応を常に心がけ、お客様に安心をお届けして参ります。
- 5 私たちは公共性の高い保険事業で、しっかりと成果を出し続けることが社会・地域に貢献することになると考え行動して参ります。

■ K P I（指標：宣言を達成するために数値化可能な目標）

一般

1. お客様アンケート代理店推奨度【目標：10～6評価90%以上】

日常の活動からお客様の求める品質等を確認し自身の強み・弱みを把握し、業務の見直し・改善を図る。

2. 早期更改率（2週間前）【目標：90%以上】

余裕を持った更改手続きを実施することで、無保険者を発生させないことはもちろん、多くの情報提供をさせていただく時間を確保することができお客さま満足度を高めます。

3. ドラレコ付帯率【目標：15%以上】

私たちはドラレコを普及させることで交通事故の削減・安全意識の向上につなげ地域社会に貢献する。

生命保険

1. 3か月脱落率：1.0%未満

弊社ではご縁あって出逢えたお客さまの想いにきちんと耳を傾け、誠実に向き合い、ご納得いただいて保険商品にご加入いただく、という至極当たり前のことを当たり前にするということに拘ります。

そうした姿勢で保険募集活動を行っていることを反映する指標として、本指標を定め、日々の活動に邁進してまいります。

2. 60カ月継続率：60.0%以上

時にはお客さまと一生涯のお付き合いになる生命保険。人生100年時代と言われて久しい今日において、万一危急の時にお客さまのお役に立てる生命保険は長きに亘ってご継続いただくことが大事だと考えます。お客さまにご契約をご継続いただくために、従業員一同が高品質なアフターフォローをご提供できているか否かを反映する指標として、本指標を定めます。

3. ペーパーレス契約率：90.0%以上

お客さまに一秒でも早く「安心＝保険証券」をお届けするため、またお客さまの利便性の向上とご契約時の不備の発生リスクを軽減することを目的として、ペーパーレス手続きを積極的に推進するべく、本指標を定めます。