

当社の「お客様本位の業務運営に関する方針」に基づいた 2020 年 12 月末時点における取組状況は次の通りです。今後、定期的に公表してまいります。

① 「お客様の声」受付状況

「お客さまの声」を経営活動に活かすため、当社に寄せられた「お客さまの声」を集約し、全社員で共有した上で、「お客さまの声検討委員会」を中心として日常業務や制度・仕組み等の改善につながる取組みを行っております。

「お客さまの声」受付状況

対象期間	2018 年 (2018 年 1 月～12 月)	2019 年 (2019 年 1 月～12 月)	2020 年 (2020 年 1 月～12 月)
受付件数	31 件	62 件	68 件

内容別「お客さまの声」受付状況

対象期間	2018 年	2019 年	2020 年
内容	件数	件数	件数
お褒めの言葉	11	32	23
ご不満	3	8	25
ご意見・ご要望他	17	22	20
合計	31	62	68

お電話やアンケート等さまざまな方法によって、「ご不満」だけでなく、「ご意見・ご要望」等、幅広くお客さまの声を収集・分析すると共に、個別事案を考慮の上、再発防止策の見届けや仕組みの改善等ひとつひとつの事例について検討を行っております。

また、お客さまの声を保険会社とも共有し、お客さまサービスの向上に向けて共同で取組んでおります。

※掲載の数値データについては、個人向け保険に関する受付件数を当社における概念、定義に基づき分類したものです。

② プロフェッショナル人材の育成

多様化するお客様のニーズにお応えするため、教育・研修・外部専門資格の資格奨励等を通じ、コンサルティング力の強化を図り、専門性の高い人材を育成します。

■ 募集人の資格保有状況 (2020年12月末)

AFP:2名

FP2級:10名

宅地建物取引士:3名

マンション管理士:1名

行政書士:1名

社会保険労務士:2名

住宅ローンアドバイザー:1名

DofD認定プロデューサー:11名

③ お客様の負担軽減(ペーパーレス契約手続き)※2020年1月～開始

タブレット端末を活用した各保険会社のペーパーレス契約手続きを推進し、お客様の負担軽減に取り組みます。

ペーパーレス契約手続き率:92%(2020年)