

# お客様対応基本方針FD宣言

お客様には「安心・安全・総合コンサルティング」を基本に真摯な姿勢で対応致します。  
お客様のニーズを先読みしてお答えする事で、より良いコミュニケーションを確立します。

1. ほけんGUIDEは、経営理念を基本に全社員が一丸となりお客様の生活を快適にするよう努めます。
2. ほけんGUIDEは、「お客様の声」を的確に把握し、保険募集・保険金請求・付帯サービスの改善に努めます。
3. ほけんGUIDEは、「不測の事態・天災被害」が発生しても常にお客様とのコミュニケーションをとれる体制を作り、お客様の暮らしの回復に努めます。

# KPI (Key Performance Indicator)

## 数値化できる目標

✎ 口振ペーパー登録率 65%

✎ モバソン有効チャットルーム数 500件

✎ 満期日7日前証券作成率 90%

✎ 代理店システム計上割合 90%

✎ キャッシュレス化率 95%

☆ PAトップグレード認定

- 不備レス・ペーパーレスとなることで契約手続きを早期に完結させお客様品質の向上を目指します
- ほけんGUIDEではお客様が安心安全で快適な生活を送れるよう早期に更新頂くことで速やかに証券をお届けします
- デジタル接点を通じお客様のニーズに応える事と顧客情報管理のセキュリティ対策整備を図ります
- お客様ニーズに合わせた多様な決済方法が適切にご案内されることを目的とし業務効率化を図ります

2024年度 (2025年3月末実績)

| ペーパーレス手続き<br>率 (85%) | 早期更改率 (85%)   | モバソンログイン働<br>月数 (6か月以上) | モバソンチャットルーム<br>稼働件数 (200件) | 口振ペーパーレス登録<br>率 (60%) | PAトップグレード<br>認定完了 |
|----------------------|---------------|-------------------------|----------------------------|-----------------------|-------------------|
| 84.9%                | 72.7%<br>※2月末 | 12か月稼働                  | 371件                       | 56.1%                 | 認定完了              |