



お客様本位の業務運営に関する方針

-----2024年度取り組み（期間：2024年4月～2025年3月）-----

1	方針	お客様に対し分かりやすいご説明をおこなうための取り組み				
	取組内容	新モデル手続きを計画的に余裕をもって行うことにより、誰が説明をしても漏れが無く、お客様にとっても理解してもらう事が出来る				
	※	原則5：重要な情報の分かりやすい提供				
	対象指標	新モデル手続き率	目標	90%	2023年度実績	96.8%
	早期更改率	80%		86.3%		

2	方針	お客様に対し分かりやすいご説明と行うための取り組みと個々のお客様に合った情報提供をおこなう				
	取組内容	更改時にお客様の分析を行ったうえで情報提供を行い、分かりやすいご説明と合わせて必要な情報提供とニーズを把握するための情報収集を行う				
	※	原則5：重要な情報の分かりやすい提供				
	※	原則6：顧客にふさわしいサービスの提供				
	対象指標	対面募集率	目標	65%	2023年度実績	65.7%

3	方針	日々の業務についてお客様から頂いたお声と数値化したアンケートにより評価して頂きお客様本位の業務運営がなされているかを確認していく				
	取組内容	アンケート回答数お声がけを実践するの底上げを図るためにツールを用いたお声がけを実践する				
	※	原則2：顧客の最善の利益の追求				
	対象指標	アンケート総合 NPS	目標	70P	2023年度実績	57.1P
	アンケート回答率	12%		6.8%		
	独自アンケートの実施	年1回以上		1回		

4	方針	個々のお客様にとって必要な補償についての情報提供、ご説明を継続的に続けるための取り組み				
	取組内容	更改時の情報提供とは別に情報提供とご説明の機会を計画し、実行していく				
	※	原則6：顧客にふさわしいサービスの提供				
	対象指標	多種目販売率	目標	22%	2023年度実績	22.4%

5	方針	個々のお客様にとって必要な補償についての情報提供、ご説明を継続的に続けるための取り組み				
	取組内容	日々の情報提供やお客様からの依頼事など複数名で確認し、より安全な情報提供、対応漏れを防ぐための取り組みをしていく				
	対象指標	モバイルSOMPO登録件数	目標	200件	2023年度実績	119件
		モバイルSOMPO活用率		50%		-

※金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する原則」との関係