

日本定航保全 顧客本位の業務運営方針

No.	宣言	対応原則	アクションプラン	KPI
1	当社はお客さまに信頼される代理店を目指し、安心・満足をお届けします。	原則5 原則6 原則7	お客さまに役立つと思われる補償・情報・サービスをお届けする品質の高い保険募集を行います。	制度保険加入事業者数（事業の合併及び休廃止した事業者を除き、95%以上の継続率）
2	お客さまのご意向を十分に伺ったうえで、重要な情報をわかりやすく提供し、保険のプロとしてお客さまに満足いただける補償をご提供します。	原則5 原則6	募集人一人一人の業務知識に関するスキルアップを図ります。	研修回数（年6回以上）
			お客さまに役立つと思われる補償・情報・サービスをお届けする品質の高い保険募集を行います。	研修回数（年6回以上）
			お客さまの利便性向上に繋がる多様な手続き方法・保険金請求方法を提供します。	新モデル手続き率（自動車40%以上）
			継続手続き時以外にも情報提供をし、お客さまとの接点を強化します。	ニュース発信件数について（年1回以上）
3	お客さまへ適切なアドバイスを行うため、また迅速に正確な保険証券をお届けするために必要な社員人材育成に取り組めます。	原則6 原則7	募集人一人一人の募集プロセスに関するスキルアップを図ります。	研修回数（年6回以上）
			定期的な事務指標に関するミーティングを開催し、募集人の知識アップを図ります。	ミーティング実施回数（月1回以上）
			不備発生を極小化し、また満期案内を早期に行うことで、お客さまに証券を早く届けます。	計上不備率（5%以下）、To Doリスト完了率（100%）、始期日前証券作成率（95%以上）
4	コンプライアンスを重視し、お客さまの声を経営・業務運営の改善・向上に活かす取組を推進します。	原則2	お客さまの声を起点とした業務改善を実施します。	
			自社のリスクに応じたコンプライアンス管理体制を構築します。	発生事案を無くすこととし、発生した場合においても早期の解決を図る（1ヶ月以内）
5	災害時にもお客さま対応が可能な体制を構築します。	原則2	BCP策定	