

令和7年3月14日

お客様対応基本方針（FD 宣言）

お客様への「誠実」な対応、お客様への「迅速」な対応を行い、お客様に信用・信頼される代理店を運営して参ります。

お客様アンケートの取組を推進し、お客様の「声」に真摯に向き合い、常に第三者の目線から自己を見つめ続け、お客様満足度を追究し続けます。

目的達成の為の数値目標（KPI）

1. 早期更改率（2W 前）

満期に余裕を持った手続により、お客様にご安心いただけるよう努めます。

実績（令和6年3月数値）：93.1%

目標：96%

2. デジタル手続率

ペーパーレス手続の推進により、お客様と代理店間の書類の手交頻度を削減します。

実績（令和6年3月数値）：86.7%

目標：90.0%

3. お客様アンケート回収率

お客様の1件1件の声に向き合い、業務品質の向上に努めます。

実績（令和6年3月数値）：5%未満

目標：20%