

# お客様本位の業務運営方針

姫路ふたば保険コンサルタント株式会社

1. 当代理店は、すべてのお客さまに安心をお届けし、ご満足いただくために「ISO 損保ジャパンプレミアム（基本）行動基準」を行動の基本とします。
2. 当代理店は、高齢者の皆様に安心してご契約いただけるように、損保ジャパン社（SOMPO ひまわり生命社）の基準に沿った高齢者募集（親族同席、複数人、複数回、他社員のフォローコール等）を完全実施します。
3. 当代理店は、お客さまの利便性向上と保険料授受の透明性を確保するため、口座振替によるキャッシュレスを基本とします。
4. 当代理店は、お客さまのご契約を適切に管理するために、ご対応履歴を適切に記録・保存します。
5. 当代理店は、契約締結後、保険証券を早くお客さまにお届けし、安心・信頼へとつなぐため、損保ジャパン社へ不備のない申込書・異動承認書等を提出します。そのため、内務による事前チェックを確実に実施します。やむなく発生した不備の解消は To Do リストを通じて行います。

## 品質指標目標（KPI）について

1. お客様アンケート「NPS（推奨度）60pt 以上」を目指します  
（2017 年度 68pt）（2018 年度 57.1pt）
2. 地域社会への貢献のため、防災・減災に向けた社内の意識改革=『BCP の推進』に取り組めます
3. 社会貢献活動として SDGs の掲げる 17 の項目のうち、3 項目を実行します
4. “おもてなし”の精神を第一に、積極的に来店誘致を行い「顧客の最善の利益の追求」を目指します（来店組数 月 15 組以下）