

お客様本位の業務運営方針（FD宣言）2024年度

	取組み	KPI	KPI 振返り
1	丁寧かつ親切な説明を心がけ、十分な聞き取りによるコンサルティングを基本とし、意向把握、確認を行ない、満足いただける情報や商品を提供していきます	<p>年間目標 損保 新規純増2,000万 生保 ANP 3,000万</p> <p>実績 損保 1,509万円 生保 ANP 873万円</p>	損保の一般増収は4%と良好な結果であったが、生保営業がここ数年、前年を下回る成績であり今後の課題とし、次年度からはLCとの提携や研修参加を取入れながら、営業全体のスキルを上げ、情報提供、提案数を伸ばしていく。
2	デジタルツールの活用による募集品質の均一化、代理店業務の効率化を通じ、お客様により質の高いサービスを提供します	<p>年間目標 ペーパーレス手続き75% 自動車早期更改90% ネット口振70% 計上不備率4%以下 モバイルSOMPOチャット数150件</p> <p>実績 ペーパーレス手続き(計算中) 自動車早期更改(計算中) ネット口振(計算中) 計上不備率(計算中) モバイル！SOMPOチャット数(計算中)</p>	募集品質、事務品質については、全体の意識が高く、良い数値であった。引続き、継続していく。
3	お客様本位の業務運営に基づいた体制整備の構築に努めます	<p>年間目標 リスク管理 人材管理（採用・育成） 組織課題・目標管理 管理区域外持出し管理簿</p> <p>実績 体制整備全般は概ね及第点であった。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 個人情報管理においては、持出し書類、パソコン、携帯等の取扱いルールを決めて運用し、万全を期した。 人材管理においては、定年社員から嘱託社員への移行は規定通り、新採用については慎重を期す。
4	お客様に選ばれ続ける為、個々の意見を収集しながら、持続的な成長と、地域社会への貢献を目指します。	<p>年間目標 アンケートレポート ヒヤリハットレポート</p> <p>実績 アンケート 0件 ヒヤリハット 38件</p>	アンケート回収率が良くなかった。回収に繋げる声かけは勿論のこと、小さなお声もしっかりと記録することを周知していく。