

# お客様本位の業務運営方針（FD宣言）

	方針	取組み	2025年度 K P I
1	《募集・情報提供品質》 お客様が求めるサービスの提供をする為	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お客様信頼品質基準の充足</li> <li>・専門知識・リスクマネジメント周辺知識に関する習熟度を高めていく</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新種増率3%以上</li> <li>・地震保険付帯65%以上</li> <li>・契約募集アンケート 回答件数50件以上</li> <li>・ドラレコ特約（セット率・保有率）</li> <li>・ひまわり生命 優積Ⅲ</li> </ul>
2	《事故対応品質》 安心、満足をお客様にお届けする	<ul style="list-style-type: none"> <li>・広域災害発生時に迅速なお客様対応が可能な体制を構築していく</li> <li>・事故発生時の対応に加えて未然防止策にも取り組むことで募集代理店の専門性を高め、お客様の満足度の向上に繋げていく</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事故対応力認定制度 2名以上</li> <li>・モバイルSOMPO有効チャットルーム数 250以上</li> </ul>
3	《事務品質》 お客様をお守りできる体制整備	<ul style="list-style-type: none"> <li>・役割分担と業務内容の標準化により、事務品質や事務指標の向上を図り、お客様からの信頼を高めていく</li> <li>・多様な手続き・決済手段のご案内</li> <li>・不備のない事務処理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・代理店システム計上 90%以上</li> <li>・キャッシュレス化率 95%以上</li> <li>・口振ペーパーレス登録率 70%以上</li> <li>・満期日7日前証券作成率 90%以上</li> <li>・お客様の声・ヒヤリハット収集</li> </ul>
4	《経営品質》 安定的な代理店経営の実現と継続	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お客様本位の業務運営起点の体制整備</li> <li>・お客様対応基本体制</li> <li>・事業推進態勢</li> <li>・情報セキュリティ態勢</li> <li>・プランナー/トータルプランナー在籍</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コンプライアンス研修の実施</li> <li>・お客様対応履歴管理</li> <li>・ホームページの更新</li> </ul>