

2018年度下期「お客様第一の業務運営」に関する取組結果について

2019年6月30日

- 1、経営理念社内浸透の観点から
経営理念の第一に掲げる「お客様の事を第一に考える」考察 半年実施回数
目標 3回 【10月1日—3月31日までの実施回数 6回】

- 2、リスク回避（お役立ち・情報提供）の観点から
多項目契約締結 件数（生保分野含む）
目標 30件/半年 【10月1日—3月31日までの多項目契約件数 27件】

- 3、保険及び周辺知識（業務品質）向上の観点から
 - ① 損害保険トータルプランナー
目標 1名増 合計4名 （平成31年3月末日）
【登録の都合により R1年6月末 4名（1名増）】
 - ② FP技能士 または AFP（日本FP協会）
目標 1名増 合計3名 （平成35年3月末日）

- 4、法令遵守の観点から
 - ① 募集実務研修（ロープレ等）実施
目標 3回/半年 【10月1日—3月31日までの実施回数 6回】
 - ② コンプライアンス研修 実施
目標 6回/半年 【10月1日—3月31日までの実施回数 6回】
 - ③ ユニバーサルマナー検定 3級資格取得
目標 4名 （平成31年3月末日）【永田哲朗 永田美幸 野尻真一
麻生由紀子の4名が3級資格取得】
 - ④ 自主点検実施
目標 1回/半年 【10月1日—3月31日までの実施回数 1回】

- 5、「お客様の声への対応」との観点から
 - ① お客様の声
目標 24件/半年 【10月1日—3月31日までのお客様の声 21件】
 - ② 顧客満足度アンケート（あいおいニッセイ同和損保）
目標 満足 80% （平成31年3月末日）
【あいおいニッセイ同和損保 アンケート総合満足度 97.6%
（満足 72.6% どちらかといえば満足 25.0%の合計）】

以上