

2019年度「お客様第一の業務運営」に関する取組結果について

2020年5月5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 年間実施回数
目標 6回 【実施回数 11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・新規顧客契約含む）
目標 60件 【生保 41件・火災傷害新種新規 84件 合計 125件】

- 3、保険及び周辺知識（業務品質）向上の観点から
 - ① 合同会議時に「保険商品研修またはFP研修実施」
目標 6回 【実施回数 6回】
 - 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 6回 【実施回数 4回】
 - ② コンプライアンス研修 実施
目標 12回 【実施回数 12回】
 - ③ 自主点検実施
目標 2回 【実施回数 2回】

- 5、「お客様の声への対応」との観点から
 - ① お客様の声（苦情・お褒め【対代理店・対保険会社】）
目標 50件 【結果 37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 総合満足度 97% （令和2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 %
（満足 88.7% どちらかといえば満足 10.1%の合計） 98.8%】

以上