

# 2023お客さま本位の業務運営方針 結果

	方針	取組み	K P I	成果
1	お客様に安心をお届けします。	<p>早期のお手続きを推進し、</p> <p>①ゆとりを持ったお手続き時間の確保による安心 (ご契約内容のご理解と納得感を得るに足る時間の確保)</p> <p>②保険始期前の証券お届けによる安心を実現します。</p>	<p>①始期日前証券作成率 90%</p> <p>②自動車28日前早期更改率 85%</p>	<p>①98.7%</p> <p>②88.5%</p>  
2	お客様の情報を守り、生活環境に適したお手続きを行います。	<p>モバイルチャットを活用し、</p> <p>①時宜を得た対応</p> <p>②お客様と担当者の時差に縛られない関わり方を実現</p> <p>③個人情報漏洩などのセキュリティー対策を実現します。</p>	<p>①モバイルチャットの登録数 月20件</p>	<p>①685件</p> 
3	高品質で統一されたお客様サービスを提供し、環境問題にも寄与します。	<p>新モデル手続きを利用し、</p> <p>①高品質 (現状把握・情報提供などに抜けないご提案・お手続き)</p> <p>【原則2】</p> <p>②均一性 (担当者、店舗間で差異のない提案・お手続き)</p> <p>【原則5】</p> <p>③環境対策 (ペーパーレス化を推進し環境問題に寄与)を実現します。</p>	<p>①新モデル手続き率 85%</p> <p>②ネット口振率 80%</p>	<p>①88.3%</p> <p>②78%</p> 