

## 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

多種目契約締結 件数（生保分野含む）  
目標 30件/半年【10月1日—3月31日までの多種目契約件数 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