

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

多種目契約締結 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