

2024 年度お客様本位の対応基本方針・KPI

- 1、 当社は、お客様本位の業務運営を基本として
「地域に根ざし、皆様から愛される代理店」を目指します。
- 2、 当社は、お客さまの意見を真摯に受けとめ、高度な専門性と総合力を駆使してお客さまに総合的な満足度と解決策を迅速に対応いたします。

お客さま総合満足度 目標 9.5pt 以上
アンケート回答率 目標 10%
アンケート NPS 目標 70pt

2024 年度 3 月末実績

結果 9.8pt
結果 7%
結果 80pt

- 3、 当社はお客さまがご負担する手数料・費用等が発生する契約については、募集人よりお客さまに丁寧に説明を行い、お客さまにご理解・ご納得いただけるよう努めます。

「意向確認シート」 契約時 全件

2024 年度 3 月末実績

結果 契約時全件作成

- 3 当社は、丁寧かつ親切・分かりやすい説明を心掛け、お客さまの求める最適な補償内容を提案いたします。

モバイル SOMPO チャットルーム活用数 150 件以上

2024 年度 3 月末実績

結果 175 件

- 4 当社は、従業員に対する教育や研修を継続的に実施し、お客さまに最適な保険商品やサービスを提供できる人材育成および従業員の専門性の向上に取り組んでまいります。

社内研修(商品研修)(コンプライアンス研修) 年間 24 回実施

- ◇ 結果 年間 23 回
- ◇ 商品・コンプライアンス研修
- ◇ 1 日のみ合同研修 年 23 日実施

損保ジャパン株式会社代理店
株式会社 GLC 総合保険グッドライフ
〒802-0064
福岡県北九州市小倉北区片野 4 丁目 23-5
TEL : 093-233-3333