ＦＤ宣言・ＫＰＩ

お客様本位の業務運営方針

当社はニプログループの一員として、
お客様のリスクマネジメントに貢献し、
お客様本位の業務運営を実現するとともに企業としての社会的責任を果たしていくために本方針を定めます。

ニッショー保険トラベル株式会社

2025年1月20日

お客様本位の業務運営方針および取組状況

	方針	取組み	KPIと実績（＊の部分）
1	お客様の最善の利益の追求 保険のプロ集団として、常にお客様に最善の提案・情報を提供するため、自己研鑽します。	保険知識のみならず周辺知識習得のための社内外の研修を実施、保険会社主催の研修にも積極的に参加します。	毎月１回以上（年間１２回以上） ＊2023年度36回実施
2	利益相反の適切な管理・わかりやすい情報提供 複数の保険会社を取り扱う代理店として、お客様の意向に合った保険会社の商品をお勧めします。	比較推奨販売方針が遵守されているか、パンフレットや説明資料を用いて特に高齢・障害をお持ちのお客様に丁寧に説明しているかを対応履歴の内容で確認します。	対応履歴のモリタリングを実施（四半期毎） ＊2024年度第4四半期から実施
3	お客様にふさわしいサービスの提供 お客様のニーズやリスクを適切に把握し、お客様の意向や状況に合った保険商品を提供します。	上記研修の実施・受講を行い、その成果を検証します。	種目別の保険料の増減を把握（四半期毎） 団体扱い自動車保険の新規件数・継続率を把握（毎月） 目標：新規年間２００台以上、継続率９５％以上 ＊2023年度新規195台、継続率94.3%
4	業務運営の改善 お客様からの苦情・ご意見に対して傾聴し、迅速に原因を分析し再発防止に努めます。	苦情だけでなく、お褒めの言葉があった場合も情報の共有化を図って成功体験を共有化し、お客様満足度を向上を図ります。	月例ミーティングで直近1か月間の不満足の表明やお褒めの言葉を部内で共有する（年間１２回） ＊2024年8月から実施