

「お客様本位の業務運営に関する基本方針」の取組状況について

株式会社 山口保険サービス

当社は、お客さまが抱える様々なリスクや事業課題に対して、「保険」を活用した最適なソリューションを提供するという方針のもと、お客さまの事業活動の安定・継続のお役に立つことを目的とした「リスクコンサルティング」のあり方を目指し、その実現に向けて日々の業務に取り組んでいます。

こうした活動のもと、2019年9月、当社は、「お客様本位の業務運営に関する基本方針」を定め、公表しましたが、2020年9月、本方針の取組状況を評価するためのKPI（※）を公表するとともに、今後も、「リスクコンサルティング」を通じて、お客さまに最適なソリューションを提供してまいります。

※ key performance indicator：組織の目標を達成するための重要な指標

当社のKPI

1. お客さま満足度

お客さまアンケートで、「満足」「ほぼ満足」と回答されたお客さま	80.7%
---------------------------------	-------

2. 当社推奨度

お客さまアンケートで、「紹介したい」、「どちらかといえば紹介したい」と回答されたお客さま	65.3%
--	-------

※【お客さまアンケート】の概要

実施期間：2020年7月～8月実施
対象のお客様：2020年5月1日～2020年6月30日の期間内に損保（火災、自動車、傷害、新種）を新規に契約していただいたお客さま（法人・個人）、および同期間内に満期更新していただいたお客さま（法人・個人）。合計388先
回答件数：161件

3. 新規契約件数（損保・生保）

2019年度中に、損害保険・生命保険を新規にご契約いただいた件数	2,418件
----------------------------------	--------

2020年9月30日