

株式会社サンライズクリエート お客様本位の業務運営に関する方針

2024年度取組成果の指標について

	取組成果の指標	詳細	結果
方針2	ご契約手続き時のお客様アンケート 設問4の6点以上の割合を85%以上とする。	設問4 ご契約時の代理店の対応にどの程度満足されましたか？	97.6%（分子82件／分母84件）
	社内研修を年間12回実施	弊社の毎月の定例会議内において実施した。	開催回数：12回、開催率：100%
	各種資格取得者数の開示		【損害保険】 損保一般資格（4種） 12名 専門コース 認定 9名 損保大学課程コンサルティングコース 6名 【生命保険】 生保一般過程 11名 生保専門過程 8名 生保応用過程 6名 生保大学 1名 【その他】 F P 資格（A F P） 2名
方針3	ご契約手続き時のお客様アンケート 設問8のCとEの満足度4点以上の割合を80%以上とする	設問8のC 代理店の対応について、どのように感じられましたか。（自分に合った補償プランの提案）	結果 92.9%（分子78件／分母84件）
		設問8のE 代理店の対応について、どのように感じられましたか。（定期的な情報提供）	結果 79.8%（分子67件／分母84件）
	ご契約手続き時のお客様アンケート 設問8のBの満足度4点以上の割合を80%以上とする	設問8のB 代理店の対応について、どのように感じられましたか。（商品説明のわかりやすさ）	結果 92.9%（分子78件／分母84件）

方針4	お客様の声の収集と分析を年間120件以上行い、お客様の声会議を毎月100%実施する。		結果 収集件数：235件 （各保険会社のお客様アンケートと社内の「お客様の声改善シート」の合計数） 分析 社内の「お客様の声改善シート」の収集枚数：149件 お褒め 10.1% お叱り 18.0% 事故共有 17.5% 事案共有 30.9% 成功事例 23.5% 弊社の毎月の定例会議内において実施した。 開催回数：12回、開催率：100%
	高齢者・障がい者対応記録の確認 代理店自己点検で対応が出来なかった件数を管理し、出来なかった件数目標100件以下とする。		結果 25件
方針5	ご契約手続き時のお客様アンケート 設問8のAとDの満足度4点以上の割合を80%以上とする。	設問8のA 代理店の対応について、どのように感じられましたか。（連絡のとりやすさ）	結果 92.9%（分子78件／分母84件）
		設問8のD 代理店の対応について、どのように感じられましたか。（接客態度・マナー）	結果 94.0%（分子79件／分母84件）
	損保 更改継続率 90%以上とする。		結果 96.7%
	生保 2年未満の解約・失効率 10%未満とする。		結果 2.0%
方針6	顧客本位の業務運営ミーティングを毎月100%開催する		結果 開催回数：12回、開催率：100%