

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

2025年度 取組指標について

	取組指標	詳細	結果
方針2	契約時お客さまアンケート 設問10の9点以上の割合を50%以上とする。	設問10 ご契約時の代理店の対応にどの程度満足されましたか？	
	契約時お客さまアンケート 設問11の7点以上の割合を70%以上とする。	設問11 仮に保険契約を検討している家族や友人・知人、職場の同僚の方がいらっしゃったら、ご契約の「代理店」をどの程度おすすめしたいと思われますか？	
方針3	社内研修を毎月1回、年間12回実施する。		
	各種資格取得者数の開示		
方針4	契約時お客さまアンケート 設問14-Bの4点以上の割合を70%以上とする。	設問14-B 代理店の対応について、どのように感じられましたか。（説明のわかりやすさ）	
	契約時お客さまアンケート 設問14-Eの4点以上の割合を70%以上とする。	設問14-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）	
	契約時お客さまアンケート 設問14-Fの4点以上の割合を70%以上とする。	設問14-F 代理店の対応について、どのように感じられましたか。（前回の契約と異なる点についての説明のわかりやすさ）	
	契約時お客さまアンケート 設問14-Aの4点以上の割合を70%以上とする。	設問14-A 代理店の対応について、どのように感じられましたか。（担当者への連絡のとりやすさ）	

方針 5	契約時お客さまアンケート 設問 1 4 - C の 4 点以上の割合を 7 0 % 以上とする。	設問 1 4 - 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）	
	契約時お客さまアンケート 設問 1 4 - D の 4 点以上の割合を 7 0 % 以上とする。	設問 1 4 - 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）	
	契約時お客さまアンケート 設問 1 5	設問 1 5 今回のご契約を通じて、分かりにくかった点・改善すべき点がございましたら全てお選びください。 ☐①改善すべき点はない ☐②満期案内のわかりやすさ ☐③前回と異なる点について説明の分かりやすさ ☐④補償内容の説明（情報量・知識量・説明のスムーズさ） ☐⑤保険の内容について代理店の知識・理解不足 ☐⑥ロードサービス「おクルマ QQ 隊」の説明 ☐⑦水回りや鍵のトラブル駆け付け「暮らしの QQ 隊」の説明 ☐⑧保険料の説明 ☐⑨緊急時を含む連絡先の説明 ☐⑩申込み手続きの分かりやすさ ☐⑪手続きのスムーズさ（担当者変更の際の引継ぎなど含む） ☐⑫代理店からの連絡方法（郵送・メール・SMS・電話など）	
	損保 更改継続率 9 0 % 以上とする。		
	生保 2 年未満の解約・失効率 1 0 % 未満とする。		

方針 6	お客様の声の収集と分析を年間 1 2 0 件以上行い、お客様の声会議を毎月実施する。（実施目標 1 0 0 %）		
	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 1 0 0 件以下とする。		
	顧客本位の業務運営ミーティングを毎月開催する。（開催目標 1 0 0 %）		