

**【対応方針1】お客さまの最善の利益の追求**

		2018年度	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度
NPSスコア		47.3pt	42.7pt	56.6pt	34.3pt	32.9pt
他種目販売率	個人	17.5%	17.7%	17.5%	17.1%	18.0%
	法人	36.5%	35.6%	38.3%	41.3%	40.9%

**【対応方針2】利益相反の適切な管理**

対応記録 作成枚数		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
	2022年度	322	260	279	230	223	290	225	226	245	165	263	303	3,031
	2021年度	308	246	234	217	218	227	215	233	214	216	287	356	2,971

**【対応方針3】重要な情報のわかりやすい提供**

	2021年度	2022年度
新モデル手続き率	90.6%	95.9%

※対応記録作成については、上記【対応方針2】参照

**【対応方針4】お客さまにふさわしいサービスの提供**

	2021年度	2022年度
品質会議実施回数	12回	12回
(参考)お客さまの声収集件数	37件	26件

※NPSスコアについては、上記【対応方針1】参照

**【対応方針5】従業員に対する適切な動機付けの件**

役員個人面談回数	2021年度		2022年度	
	上期	4月13日、4月14日	上期	6月21日～6月27日
	下期	12月13日、12月14日	下期	10月31日～11月28日

## 2023年度研修計画表

項番	研修名	教育・研修目的	実施方法	受講対象者	研修予定時期	効果評価予定時期
1	品質マネジメント研修	品質マネジメントシステムの認識・理解 (品質マニュアル7.3認識を確実にする為)	集合研修	全社員	4月	7月末
2	コンプライアンス研修	コンプライアンスの周知徹底 (募集管理、苦情対応、顧客情報管理他)	集合研修	全社員	毎月	半期末
3	ISO全体会議	ISO9001の認証獲得	集合研修	全社員	毎月	半期末
4	お客さま品質向上会議	お客さまの声を収集し、自社の課題を分析、社内で対策の策定・周知を図る	ミーティング	全社員	毎月	半期末
5	週間ミーティング	社内の情報共有、コミュニケーション	ミーティング	全社員	毎週	半期末
6	業務品質向上会議	品質指標の目標達成・不備の撲滅・ベンディングの自社完結等	ミーティング	全社員	毎月	半期末
7	社内集合研修	新サービス・クロスセル・次世代新規・スケジューリング・ロープレ・WEB等	集合研修	全社員	毎月	半期末
8	事故対応・事案対応勉強会	事故対応スキルの習得・事案対応	ミーティング	全社員	不定期	半期末
9	(外部研修) 保険会社主催研修・JSA中核会主催研修	商品・販売スキル・事務・システム等の習得	集合研修	佐藤常務ほか	不定期	半期末
10	不備撲滅ミーティング	不備率1%を達成する	ミーティング集合研修	内務社員	毎月	半期末
11	営業戦略会議	営業部門を推進するため	ミーティング	幹部社員	毎月	半期末
12	BCP研修	BCP実施訓練、規定改定のため	集合研修	全社員	年2回以上	半期末
13	営業見込会議	営業活動のPDCAのため	ミーティング	営業社員	毎月	半期末
14	新人社員研修	人材育成、教育	研修	TA(新入社員)	毎月	半期末