

## 【お客様本位の業務運営方針】

2020年3月24日

キューソーサービス株式会社

### ・基本方針の徹底、公表と定期的な見直し

当社は、本方針を当社事務所に掲示し、研修等を通じて全役職員が実践するよう徹底します。また、本方針に係る取組状況を定期的に公表するとともに、定期的な見直しを行います。

⇒推進策：定期的な方針の見直し

### ・お客様の声を経営に生かす取り組み

当社は、お客様からの苦情やお問合わせ、ご要望等を謙虚に受け止め、当社の業務品質の向上・お客様満足度の向上に取り組みます。

⇒推進策：お客様アンケートでの回答を依頼、お客様の声内容の共有と再発防止徹底

⇒KPI：「お客様アンケート回収率」、「NPS」、「携帯電話番号入力率」

### ・お客様にとってわかりやすい情報提供の徹底

当社は、お客様に最適な商品・サービスをお選びいただけるよう、有益な情報を適宜適切に提供することに努めます。専門的な情報提供に関してはわかりやすい平易な表現を用い、十分にご理解頂いたかを確認しながら丁寧にすすめます。

⇒推進策：意向確認の完全実施、高齢者対応基準の徹底、新モデル手続きの推進

⇒KPI：「高齢者障害者対応履歴」「新モデル手続き率」

### ・お客様のご意向に沿った保険商品の提案とサービスの提供

当社は、お客様の利益を不当に害する恐れのある取引について、適切に把握、管理する為の体制整備に努めます。また、保険会社からの手数料の多寡等に関わらず比較推奨販売方針を遵守し、お客様のご意向やニーズを十分に確認して最適最善な商品やサービスの提供に努めます。

⇒推進策：特定保険会社・特定商品販売キャンペーンの不開催、比較推奨販売方針の徹底、リスクコンサルティングサービスの提案、

⇒KPI：「件数増減」「更改率増減」

### ・お客様本位の業務運営の定着を図るための教育、人事制度

当社はお客様本位の業務運営を行うため、必要な知識スキルを習得できるよう従業員の資格取得を推進するとともに、従業員研修等を継続的に実施し、社内体制・教育の充実に努めます。

⇒推進策：未取得資格の取得推進、「お客様本位の業務運営」e-learningの受講

⇒KPI：「損保大学課程専門コース資格取得」「e-learning受講」