

# お客様本位の業務運営方針および KPI

## 1. 基本方針

当社は、「お客様本位の業務運営」を経営理念の中核に据え、保険募集を通じてお客様の安心と安全を支えることを目指します。お客様の多様なニーズに応え、最適な提案とアフターフォローを行うことで、持続的な信頼関係の構築に努めます。

## 2. お客様の声を活かした業務運営

当社は、「お客様の声」を真摯に受けとめ、積極的に企業活動に活かしていくため、お客様本位に業務運営するよう努めてまいります。

## 3. 具体的取組内容

当社は、お客様本位の業務運営の取組みを進めた結果として、お客様から選ばれる保険代理店であること、また、ご契約後も継続したいという思いを持っていただけるように「お客様の声の収集」を（KPI）として実施し、公表していきます。

## 4. KPI 設定について

当社ではご契約者様宛に、サービスに関するご意見ご要望の「お客様アンケート」を年に一度、実施いたします。お客様よりいただいた「お客様の声」を収集・分析して業務改善に努めてまいります。

## 5. 方針の見直しと公表

本方針および KPI は定期的に見直しを行い、その内容および評価結果は弊社ホームページ等で公表します。

株式会社 FAMILY OFFICE 2 PN

2025 年 6 月 1 日制定