

【お客様本位の業務運営方針(FD宣言)】

有限会社 コスモ保険サービスでは当社が行うあらゆる活動においてお客様本位の業務運営を実現すべく方針を定めます。

1. 当社は、丁寧かつ親切な説明を心がけ、意向把握・確認を十分に行い、お客様の求める補償内容を提案します。【顧客本位の業務運営に関する原則 5:重要な情報の分かりやすい提供】
取組:デジタルツールを活用したわかりやすい説明で丁寧な内容説明をします。

◆KPI:ペーパーレス手続き率 80%以上 【2024年度実績:90.8%】

2. 当社は、お客様に安心をお届けしご満足いただくために、証券の早期発行に努めます。【顧客本位の業務運営に関する原則2:顧客の最善の利益追求】
取組:早期にお手続きを実施し、保険始期前早期に保険証券をお手元にお届けします。

◆KPI:7 日前早期更改率 80%以上 【2024年度実績:79.6%】

3. 当社はおお客様の意向に沿った提案をするため、高齢のお客様に対してはご家族の同席をお願いしています。【顧客本位の業務運営に関する原則2:顧客の最善の利益追求】

4. 当社はプロ代理店として高品質な事故対応を提供するため、お客様の窓口としてトータルサポートします。【顧客本位の業務運営に関する原則2:顧客の最善の利益追求】

◆KPI:代理店事故対応窓口割合 90%以上 【2024年度実績:80.1%】

【KPI】

※KPIとは KeyPerformanceIndicator の略で、企業目標の達成度を評価するための重要業績評価指標のことです。

策定日:令和7年4月 1 日