

# 2019年度 「 顧客本位の業務運営方針 」 報告

株式会社 京都インシュアランスでは、顧客本位の業務運営の定着を測る策定と取組の活動結果を指標として公表させていただきます。

集計期間 2019年10月1日～2020年9月31日

## 1. お客様からお預かりした信頼を持続できるよう全社一丸、研鑽に努めます。

お客さまからお預かりした契約はお客さまと共に未来に向かって幸せとあんしんを持続していくものだと考えております。信頼をいただいた証と考え、年間の新契約取扱い件数(紹介を含む)を重要な指標と捉えております

◆新規契約取扱い件数：生命保険 100件(2018年 182件) 損害保険 155件(2018年 153件)  
\*コロナ感染の不安定な状況下、多くのお客様に信頼をいただいたことを感謝いたします。

## 2. お客様の“幸せとあんしん”を守り、ニーズにお応えできるよう人間力を磨き、自己啓発に努めます。

株式会社 京都インシュアランスでお預かりしている保有契約の継続率はご意向を踏まえた提案と分かりやすい情報提供によりお客様からの信頼と満足をいただいたと考えております。生命保険・損害保険における継続率は長きにわたりあんしんをサポートするための重要な指標と捉えます。

◆生命保険・損害保険継続率：生命保険 99.77% (2018年 99.60%)  
損害保険 94.10% (2018年 95.0%)

## 2. お客様からのお言葉は感謝として受け止め、お応えできるようにサービスの向上と研鑽に努めます。

株式会社 京都インシュアランスに寄せられたお褒め・ご意見・ご要望・不満足のお言葉(苦情)などを「お客様の声」としてしています。特に不満足のお言葉(苦情)については貴重なものとして位置づけ感謝しております。

寄せられたすべてのお言葉を真摯に受け止め、月1回のMTGにより社内全体で共有し今後のお客様サービスの改善に取り組んでおります。

◆お客様の声件数：お褒め 5件 ご要望 0件 苦情 2件

株式会社 京都インシュアランスでは、企業理念・「お客様本位の業務運営方針」を基により一層、品質・サービス向上に努めてまいります。

\*上記の掲載の数値については当社における概念、定義に基づき算出しております。

2021年4月1日  
株式会社 京都インシュアランス  
代表取締役 竹村泰造