

お客さま本位の業務運営方針

ＡＯＩホールディングス株式会社は、「お客さまに寄り添う。社員が輝くと、商品・サービスが輝く」という経営スローガンを掲げています。

あおい企画株式会社（以下、「当社」といいます）は、このスローガンに基づき、お客さま本位の業務運営の徹底を図るため、「お客さま本位の業務運営方針」を以下の通り策定し、公表します。

方針1. 顧客の最善の利益の追求

当社は、お客さまのニーズを的確に捉え、質の高いサービスを提供することを通じ、お客さまの満足度を向上させていきます。

また、お客さまのご意見やご感想を収集して業務品質の向上に役立てます。

方針2. 重要な情報の分かりやすい提供

当社は、お客さまにとって重要な情報を十分にご理解いただけるよう、提供する商品、サービスの特性に応じ、重要な情報をお客さまに適した方法でわかりやすく提供します。

具体的には、対面で保険説明を行い、わかりやすい説明を心がけます。

方針3. 顧客にふさわしいサービスの提供

当社は、お客さまの状況を理解し、ご継続可能なプランの提案を心がけます。

また、ご契約後も契約の適切な管理とアフターフォローを行っていきます。

方針4. 従業員に対する適切な動機づけの仕組み等

当社は、業務運営方針の徹底に向けて従業員に対する教育や研修を継続的に実施し、お客さまに最適な保険商品・サービスを提供できる人材の育成および従業員の専門性の向上に取り組んでまいります。

【KPI の設定】

上記の方針を達成するため、2 つの KPI を設定し進捗を管理します。

設定する KPI	目標値と内容
早期更改率	目標値は 95%。早期のご案内により、補償の見直しを含め、安心を提供します。 <2024 年度実績> 損保ジャパン：90.3%（2025 年 2 月末基準）
対面 Navi 率	目標値は 35%。対面にて、タブレット端末を活用し、契約内容をひとつひとつ確認し、正確な手続きを行います。 <2024 年度実績> 損保ジャパン：30.3%（2025 年 2 月末基準）