

2021年12月22日

株式会社リクルートゼクシィなび

お客様本位の業務運営方針に関する取り組み状況

株式会社リクルートゼクシィなび（以下「当社」といいます。）では、「お客様本位の業務運営方針」に基づき、取り組みの定着度合を評価するための指標(KPI)を以下の通り策定し、定期的に取り組状況を公表いたします。

【2020年の当社の主な取り組み】

さらなる業務品質・サービス向上を追求し、以下取り組みと通して業務の適切性を確保しています。

- ・商品選定会議の開催：年10回
- ・各店舗における自己点検の実施による募集品質の担保
- ・ご契約者様への見直し促進レターの送付
- ・接客後アンケートの複数回実施によるご対応内容の振り返り
- ・オンライン相談の開始
- ・研修実施
 - 継続研修
 - コンプライアンス研修
 - 募集行為に係る注意喚起（意向把握、個人情報管理、情報セキュリティなど）

【お客様満足度】

お客様へのお約束・宣言に基づくサービス提供の結果が体現されたものが“お客様満足度”であり、私たちの目指すお客様本位の業務運営に関する取り組みの大事な指標と考えております。

お客様満足度：96%

※2020年1月～12月ゼクシィ保険ショップ利用者アンケートより（『ゼクシィ保険ショップ』でのご相談全体の総合満足度をお選びください）の回答にて0～10の11段階評価で7以上の回答を「満足」と計測）