

お客様本位の業務運営を測る指標

2024 年 3 月 6 日

株式会社ヤマザキトラスト

1.お客様本位の業務運営の実践

- ・「地域に根付き、お客様に寄り添い、信頼され必要とされる存在であり続ける」ために最適なサービスの提供に努めます。
- ・毎週月曜日に行うミーティング時に本方針を確認する機会を設けています。

2.お客様の声を経営に活かします

- ・お客様の立場に立ち、ご加入時はもちろん、ご加入後もお客様の疑問や不安に対して真摯に向き合い丁寧に説明を行います。
- ・お客様からいただいた声を記録したうえで社内に共有し、日常業務の改善・経営の改善に活かします。

3.お客様本位の販売活動の実践

- ・70 歳以上のお客様に対してはより丁寧なご説明をするため、「ご親族の同席、複数回の面談、担当以外の当社社員による電話確認」のいずれかを実施いたします。
- ・社内勉強会を毎月 1 回行い、常に最新の情報を社内で共有し、お客様に提供できるよう努めます。
- ・お客様に寄り添った募集を行ったという指標として、37 か月継続率 95%、3 か月早期脱落 1%未満を目指します。