

お客さま本位の業務運営方針 取り組み指標実施状況報告

ジャパンリスクマネジメント株式会社（以下「当社」）では、経営理念に基づきお客さまの安心と安全に貢献し、創業者である竹内巖のモットーである「お客さまにとって一番大切なのはその保険金の支払われる時である」と言う創業精神を社員全員が受け継ぎ、今後も未永くお客さまのお役に立てる様に「お客さま本位の業務運営方針」を定めています。

ここにその定着を測るための指標を公表します。

【取り組み指標一覧】

項目	目標	24年度実施状況	対応する方針番号
経営理念の読み解き方説明	年6回以上	6回実施	方針1.
創業精神の読み解き方説明	年6回以上	6回実施	方針2.
損害事故勉強会	年6回以上	11回実施	方針2.
JRM 社員心得研修	年1回以上	1回実施	方針3.
自己点検研修	年1回以上	1回実施	方針3.
コンプライアンス研修（e-ラーニング含む）	年36回以上	38回（内12回）	方針3.
個人情報保護研修（e-ラーニング含む）	年3回以上	3回（内1回）	方針3.
人権研修（e-ラーニング含む）	年3回以上	3回（内1回）	方針3.
ハラスメント研修（e-ラーニング含む）	年1回以上	2回（内1回）	方針3.
商品研修（e-ラーニング含む）	年12回以上	23回（内1回）	方針3.
チェックシート添付率	添付率100%	5708/5708（100%）	方針4.
早期解約・早期解除発生時は事例共有	実施率100%	発生無し	方針4.
お客さまの声事案共有	実施率100%	3/3（100%）	方針5.
NPS アンケート回答率	10%以上	下記表参照	方針5.
業務品質会議実施回数	年10回以上	12回実施	方針6.

〔NPS アンケート結果〕

	24年度実績	
	回答率	NPS スコア
契約手続き	8.1%	30.3
事故受付・初期対応	10.8%	29.4
支払い完了	32.8%	41.5