



「お客さま第一の業務運営に関する方針」の策定について

2017年6月29日

MS&ADインシュアランスグループのあいおいニッセイ同和損害保険株式会社(社長：金杉 恭三)は、お客さま第一の取り組みを一層推進するため、金融庁が策定した「顧客本位の業務運営に関する原則」を踏まえ、「お客さま第一の業務運営に関する方針」を策定いたしました。

当社は、これまでも、MS&ADインシュアランスグループが掲げる経営理念(ミッション)のもと、グループ共通の行動指針「お客さま第一、誠実、チームワーク、革新、プロフェッショナリズム」に当社独自の「地域密着、情熱」を加え、経営ビジョンの達成に向け全力で取り組んでまいりました。

今後も、お客さま一人ひとりを大切に、お客さまからの確かな信頼によって選ばれる会社として成長を続けるため、お客さま第一の業務運営を更に推進してまいります。

経営理念 (ミッション)	グローバルな保険・金融サービス事業を通じて、安心と安全を提供し、活力ある社会の発展と地球の健やかな未来を支えます。	
経営ビジョン	すべてのお客さまに高品質の商品・サービスをお届けし、一人ひとりのお客さまからの確かな信頼を基に発展する企業を創造します。	
行動指針 (バリュー)	【お客さま第一】 CUSTOMER FOCUSED	わたしたちは、常にお客さまの安心と満足ののために、行動します。
	【誠実】 INTEGRITY	わたしたちは、あらゆる場面で、あらゆる人に、誠実、親切、公平・公正に接します。
	【チームワーク】 TEAMWORK	わたしたちは、お互いの個性と意見を尊重し、知識とアイデアを共有して、ともに成長します。
	【革新】 INNOVATION	わたしたちは、ステークホルダーの声に耳を傾け、絶えず自分の仕事を見直します。
	【プロフェッショナリズム】 PROFESSIONALISM	わたしたちは、自らを磨き続け、常に高い品質のサービスを提供します。
	【地域密着】 COMMUNITY-BASED	わたしたちは、常に、地域社会とのつながりを大切にします。
	【情熱】 PASSION	わたしたちは、あらゆる場面で、熱い情熱をもって取り組みます。

以上

お客さま第一の業務運営に関する方針

方針1. 『全力サポート宣言』を掲げ、お客さまに安心と満足を提供します

当社は、お客さま接点における行動規範である『全力サポート宣言』を企業メッセージとして掲げ、「迅速」「優しい」「頼れる」サービスの提供を通じて、お客さまに安心と満足をお届けしてまいります。

方針2. お客さまニーズに応える商品・サービスを提供します

当社は、「お客さまの安心と満足」を実現するため、社会環境の変化に伴う新しいリスクや多様化するお客さまニーズに迅速かつ柔軟に対応した商品・サービスを開発し、提供してまいります。

方針3. ご契約へのご理解・ご納得を得られる説明に努めます

当社は、お客さまがニーズに合った最適な商品を選択し、安心と満足を実感いただけるよう、適正な保険募集およびご契約管理を行ってまいります。

- (1) お客さまに商品内容を十分ご理解いただけるよう、説明方法等を工夫し、わかりやすい説明を行ってまいります。
- (2) お客さまのご意向に沿った適切な商品を選択いただけるよう、商品に関する知識・財産の状況やご契約の目的等を総合的に勘案したご説明を行ってまいります。
- (3) ご契約後も、ご契約の継続・変更・解約等を迅速かつ適切に行い、お客さまの利便性の向上に取り組んでまいります。

方針4. 代理店によるサービスの品質向上に取り組めます

当社は、「お客さまの安心と満足」を実現するため、代理店への委託を判断する際の事前審査や、委託後の継続的な教育・指導を通じて、サービスの品質向上に取り組んでまいります。

方針5. お客さまに寄り添った事故対応を実践します

当社は、『全力サポート宣言』に掲げる「迅速」「優しい」「頼れる」事故対応サービスの提供に向け、常に「お客さま第一」の視点に立ち、事故に遭われたお客さまならびにお相手への説明責任および保険金の支払責任を果たしてまいります。

方針6. お客さまからお預かりした保険料を安全に運用します

当社は、お客さまに確実に保険金をお支払するため、保有資産の安全性と十分な流動性、収益の安定性を確保するなど、財務の健全性に留意した資産運用を行ってまいります。

方針7. お客さまの利益を不当に害することのないよう適切に業務を行います

当社は、当社が行う取引に関し、お客さまの利益が不当に害されることがないように、利益相反のおそれがある取引を管理し、適切に業務を行ってまいります。

方針8. お客さまの声に真摯に耳を傾け、改善に活かします

当社は、お客さまの声を幅広くお伺いするとともに、寄せられたすべてのお客さまの声に真摯に耳を傾け、迅速かつ適切に対応してまいります。また、お客さまの声を品質の向上に向けた諸施策に活かしてまいります。

方針9. 社員一人ひとりが『全力サポート宣言』を実践します

当社は、「お客さま第一」の実現に向け、『全力サポート宣言』がすべての役職員に実践されるよう浸透・徹底に継続して取り組んでまいります。また、社員一人ひとりの取り組みを評価・報酬等に反映する制度の構築ならびに研修体系の拡充等を通じて風土の醸成を図ってまいります。

「お客さま第一の業務運営」に関する具体的取り組み

あいおいニッセイ同和損害保険株式会社

「お客さま第一の業務運営」に関する主な具体的取り組みは以下のとおりです。
今後も、お客さま一人ひとりを大切に、お客さまからの確かな信頼によって選ばれる会社として成長を続けるため、以下の方針を制定し、お客さま第一の業務運営の更なる推進に努めてまいります。

方針1. 『全力サポート宣言』を掲げ、お客さまに安心と満足を提供します

当社は、お客さま接点における行動規範である『全力サポート宣言』を企業メッセージとして掲げ、「迅速」「優しい」「頼れる」サービスの提供を通じて、お客さまに安心と満足をお届けしてまいります。

<主な具体的取り組み>

(1) すべてはお客さまのために

- ・当社は、ご契約から万が一の事故の際まで、お客さまが保険という商品と接するあらゆる場面においてご満足いただくため、全社員、代理店・扱者がそれぞれの立場で「お客さまのために何ができるか」を考え、日々の業務を行っています。

(2) 『全力サポート宣言』に込めた想い

- ・当社は、お客さまに安心と満足をお届けするために、『全力サポート宣言』を企業メッセージとして掲げています。
- ・『全力サポート宣言』は、当社のお客さま接点における行動規範です。3つの宣言からなり、全社員が代理店・扱者とともにお客さまを全力でサポートすることを誓っています。
- ・当社は、『全力サポート宣言』の実践、すなわち「迅速」「優しい」「頼れる」サービスの提供を通じてお客さまにご満足いただくことで、「お客さまにとってNo.1の会社」を目指してまいります。

3つの宣言

宣言1 [迅速] 私たちは、お客さまをお待たせしません

宣言2 [優しい] 私たちは、すべてのお客さまへ親身な対応を行います

宣言3 [頼れる] 私たちは、“プロフェッショナルの安心”でお客さまをしっかり支えます

(3) 「お客さま第一の業務運営」の定着度合いを評価する指標

- ・当社は、保険ご契約時および保険金のお支払時の「お客さまアンケート」の「満足度」を公表してまいりました。今後、当該指標を中心に、MS&ADインシュアランスグループ全体の視点も踏まえて「お客さま第一の業務運営」の定着度合いを評価する指標を検討してまいります。

(4) 取り組み状況の定期的な公表

- ・「お客さま第一の業務運営に関する方針」に基づく具体的取り組みの状況について、定期的に取り締り役員に報告するとともに、ホームページ等を通じて公表してまいります。

方針2. お客様ニーズに応える商品・サービスを提供します

当社は、「お客様の安心と満足」を実現するため、社会環境の変化に伴う新しいリスクや多様化するお客様ニーズに迅速かつ柔軟に対応した商品・サービスを開発し、提供してまいります。

<主な具体的取り組み>

(1) 最先端の技術を活用した商品・サービスの開発、提供

- ・当社は、「安心・安全なクルマ社会の実現」に向け、自動車保険のパイオニアならではの各種商品・サービスの開発に積極的に取り組んでおります。これまでは事故に遭われたお客様へのサービスが中心でしたが、今後は事故の未然防止に向けたサービスの提供にも一層注力してまいります。
 - 高度なテレマティクスの技術を活用し、運転挙動を保険料に反映する「つながる自動車保険」
 - スマートフォンでの安全運転診断等が可能となる「テレマティクスモニター制度」
 - 最先端のテレマティクス技術を活用した、自動車運行リスクに対する安心、安全を提供するサービス「ささえるNAVI」（企業のお客様向け）
 - 将来的な自動走行の実用化に向けた「自動走行実証実験総合補償プラン」

(2) お客様のニーズに応える商品・サービスの開発、提供

①わかりやすく、ご満足いただける商品ラインナップ

- ・商品・特約の種類が多くてわかりにくいというご意見を踏まえ、商品ラインアップの再編やお客様のニーズの低い特約を廃止する等の改善を図ってまいりました。
- ・これらを実現した商品ラインナップとして、個人のお客様向けには「TOUGH」シリーズ、企業のお客様向けには「タフビズ」シリーズを販売しております。

②お客様ニーズの多様化等に対応した主な商品

- ・若者のカーライフの変化や、高齢者世帯の増加、家族の介護・看護を理由とする離職者増加など、多様化するお客様のニーズに応える以下の商品を提供しております。
 - 初めて自動車を保有する方がお求めやすい保険料でご加入いただける「パーソナル自動車保険」
 - お車を持たない方等のニーズにお応えする1日型自動車保険「ワンデーサポーター」
 - 認知症の方が線路に立ち入り、電車を止めた場合に生じる賠償責任等を補償する特約
 - 企業の従業員の方に、介護休業を取得した際に減少する所得の一部を補償する特約
 - 財物損害や休業損害リスクに備える「タフビズ事業活動総合保険」
 - 従業員の業務災害リスクに備える「タフビズ業務災害補償保険」
 - 賠償責任リスクに備える「タフビズ賠償総合保険」、「タフビズ建設業総合保険」
 - サイバー攻撃の増加を踏まえた「サイバーセキュリティ総合補償プラン」

③お客様ニーズの多様化等に対応した主なサービス

- ・「TOUGH」シリーズ（自動車保険・火災保険・傷害保険）にはそれぞれ、「ロードアシスタンスサービス」、「住まいの現場急行サービス」、「生活安心サポート」といった付帯サービスをセットしております。
- ・上記以外にも、お客様に安心をお届けする各種サービスを提供しています。
 - 万が一の事故時や自動車事故の未然防止に役立つスマートフォン専用アプリ「サポNAVI」および「聴覚障がい者のお客様向けWebロードサービスシステム」など
 - 主にシニアドライバーを対象に、安全運転に関して専門スタッフが電話でアドバイスする「ベテランドライバーサポート」

(3) お客様ニーズの一層の反映

- ・当社は、保険募集手続・保険金のお支払などにおいて、商品に関わるお客様対応上の問題の有無を定期的に確認し、問題が発生している場合は、速やかに改善する態勢を構築しております。今後もお客様のご意見を踏まえ、適切な商品開発を行ってまいります。

方針3. ご契約へのご理解・ご納得を得られる説明に努めます

当社は、お客さまがニーズに合った最適な商品を選択し、安心と満足を実感いただけるよう、適正な保険募集およびご契約管理を行ってまいります。

- (1) お客さまに商品内容を十分ご理解いただけるよう、説明方法等を工夫し、わかりやすい説明を行ってまいります。
- (2) お客さまのご意向に沿った適切な商品を選択いただけるよう、商品に関する知識・財産の状況やご契約の目的等を総合的に勘案したご説明を行ってまいります。
- (3) ご契約後も、ご契約の継続・変更・解約等を迅速かつ適切に行い、お客さまの利便性の向上に取り組んでまいります。

<主な具体的取り組み>

(1) ご契約内容をご理解・ご納得いただくための取り組み

①見てわかる「商品パンフレット」、読んでわかる「重要事項のご説明」

- ・「商品パンフレット」や、ご契約に際して重要な事項をご説明する「重要事項のご説明」などの説明ツールは、お客さまの視認性を重視した改善に取り組んでいます。
- ・具体的には、図表の活用や、どなたにも読みやすい文字フォントの導入のほか、用語・表現のルール化を図ることにより改善しています。また、タブレット端末を活用して契約内容をわかりやすく画面表示するなど、お客さまとの対話を通じた丁寧な説明に努めています。

②必要な商品を選んでいただくための取り組み

- ・お客さまに想定されるリスクに応じた特約、付帯サービスのほか、保険料お支払方法等のご契約条件について、お客さまのご意向を確認しつつ丁寧な説明に努めています。
- ・加えて、お客さまのご希望・ご予算にあった最適な商品選択となっているかを確認いただくため、保険申込書やタブレット端末等で段階を追って契約手続きを行っています。

③高齢のお客さまへの対応

- ・高齢のお客さまにはより丁寧な説明に努め、ご希望に応じてご親族に同席いただく取り組みを行っています。なお、ご家族と離れて暮らす高齢のお客さま向けに、緊急時の連絡先としてご親族を登録いただく「家族Eye（親族連絡先制度）」をおすすめしています。

④障がいのあるお客さまへの対応

- ・お客さまに十分ご理解・納得いただけるよう、メール、ファックス、筆談など、お客さまの状態に応じて柔軟な方法で対話することを大切にしています。

(2) 十分にご検討のための取り組み

- ・ご契約継続時に、お客さまに時間的余裕をもってご検討いただけるよう、「満期のご案内」に「重要事項のご説明」等を同封してお届けしています。また、お電話等により「満期のご案内」の到着確認や契約条件の変更の有無、今後の手続きの進め方等をご連絡しています。

(3) ご契約後の利便性の向上

- ・お客さまのパソコン・スマートフォン等から当社オフィシャルサイトを通じ、契約内容の確認やお引越し時の住所変更、代理店の連絡先の確認等ができるサービスを24時間365日無料でご提供しています。

方針4. 代理店によるサービスの品質向上に取り組めます

当社は、「お客さまの安心と満足」を実現するため、代理店への委託を判断する際の事前審査や、委託後の継続的な教育・指導を通じて、サービスの品質向上に取り組んでまいります。

<主な具体的取り組み>

(1) 代理店委託にあたっての基本的考え方

- ・当社は、保険加入に関するご提案や情報提供などの業務を、主に代理店を通じて行っています。このため、代理店委託を行うにあたっては、質の高いサービスを提供できる態勢の整備状況など、当社が求める水準に照らしてその適否を判断することとしています。

(2) 代理店への教育・指導

- ・当社は、代理店・扱者が、具体的にどのような業務を継続すれば、お客さまからの満足を確保することができるのかを「AD品質基準[※]」として定義し、全代理店・扱者を対象とした受講必須研修を毎年実施することで、適切な保険募集の推進を図っています。
- (※)「AD品質基準」は、「日頃からお客さまをサポートできる態勢を構築できているか（経営品質）」、「保険商品の提案から満期管理等の募集プロセスについて適切に対応できているか（募集業務品質）」、「事故対応や保険期間中のサポートに取り組んでいるか（サービス品質）」等の視点で、具体的な行動基準を定義しています。

(3) 代理店への適切な動機づけ

- ・代理店が、お客さまに提供するサービスの質の向上に継続的に取り組んでいくための動機づけとして、上記の「AD品質基準」をより高い水準で達成している代理店を評価する「代理店品質認定制度」を設けています。
- ・当社が代理店に支払う手数料には、「代理店品質認定制度」による認定の有無など、代理店ごとの取り組み状況を客観的に評価し、反映させる仕組みを設けています。

方針5. お客さまに寄り添った事故対応を実践します

当社は、『全力サポート宣言』に掲げる「迅速」「優しい」「頼れる」事故対応サービスの提供に向け、常に「お客さま第一」の視点に立ち、事故に遭われたお客さまならびにお相手への説明責任および保険金の支払責任を果たしてまいります。

<主な具体的取り組み>

(1) 「迅速」「優しい」「頼れる」事故対応サービス

- ・当社では、『全力サポート宣言』のもと、「迅速」「優しい」「頼れる」事故対応サービスの実現に取り組んでいます。具体的には以下のとおりです。
 - ▶ お客さまから事故の報告をいただいた際には、保険金を確実にお受け取りいただけるよう、お支払までの流れについて具体的かつ分かり易く説明しています。また、他の保険契約などの加入状況をお客さまへ確認し、同一の事故でお支払の対象となる保険金を確実にお受け取りいただけるよう、保険金請求手続き等の各種ご案内を実施しています。
 - ▶ 自動車保険等において、当社がお客さまに代わって事故のお相手との解決に向けた話し合いを行う場合には、お客さまのみならず、お相手にも十分に配慮し、公平かつ適切な対応を行っています。
 - ▶ なお、事故の受付後、一定の期間が経過した場合は、お客さまに途中経過のご報告等を行うとともに、ご心配やご相談に対して親切、丁寧に対応しています。
 - ▶ お支払する保険金は、事故の事実関係を踏まえ、法令、判例、保険約款等に基づき適切に算定し、支払金額、内訳、算定に至った理由等を具体的かつ分かり易く説明しています。
 - ▶ 保険金のお支払に向けた各種調査や事実確認等の結果、お支払ができないと判断される場合には、お客さまおよび事故のお相手に対して、お支払できない理由および当社の判断にご納得いただけない場合の対応方法等について丁寧に説明しています。

(2) お客さまを24時間365日全力でサポート

- ・当社は、自動車事故の約60%が夜間・休日に発生していることに着目し、従来の事故の受付や相談に留まらず、夜間・休日も営業時間内と変わらない事故対応サービスを提供する「24時間365日事故対応サービス」の本格的な提供を2016年度より開始しております。
- ・このサービスは、さまざまなライフスタイルのお客さま一人ひとりのニーズにしっかりと寄り添い、お待たせすることなく安心をお届けすることを目指しており、今後も、継続的に対応品質の高度化に努めてまいります。

(3) 保険金を適時・適切にお支払するための態勢整備

- ・当社では、適時・適切な保険金の迅速な支払に向け、規定・マニュアルの整備や、システムの構築、担当者への教育等の人材の育成、事後的なチェック態勢の整備、不服のお申出への対応等、保険金のお支払を管理するために必要な態勢整備を不断に進めています。

方針6. お客さまからお預かりした保険料を安全に運用します

当社は、お客さまに確実に保険金をお支払するため、保有資産の安全性と十分な流動性、収益の安定性を確保するなど、財務の健全性に留意した資産運用を行ってまいります。

<主な具体的取り組み>

(1) 安定的な収益の確保のために

- ・当社の資産運用は、お客さまへの保険金・満期返れい金等のお支払に備え、流動性に留意しつつ、健全性の確保と収益性の向上のバランスを取りながら実行することを基本方針としています。加えて、積立保険等の長期性保険に関わる運用については、資産・負債の総合管理（ALM）に基づき、保険負債に応じた適切な特性を持つ資産を十分に確保し、安定的な収益の確保に努めています。

(2) リスク管理を強化

- ・リスク管理面では、金融商品の多様化・複雑化を踏まえ、市場環境の急激な変化にも対応できる資産運用リスク管理態勢の強化が重要であるとの認識のもと、定性・定量の両面からリスク管理の高度化およびけん制機能の強化に努めています。
- ・これらの取り組みにより、中長期的に安定した資産運用収益の確保を図ってまいります。

方針7. お客様の利益を不当に害することのないよう適切に業務を行います

当社は、当社が行う取引に関し、お客様の利益が不当に害されることがないように、利益相反のおそれがある取引を管理し、適切に業務を行ってまいります。

<主な具体的取り組み>

(1) 社内の管理態勢の整備

- ・当社は「利益相反管理方針」を策定し、方針に基づいた規程・マニュアル等を整備するとともに、社内の態勢を整備・構築することで、「お客様の利益を不当に害するおそれのある取引」の把握・管理を行っています。具体的には以下のとおりです。
 - ①「お客様の利益を不当に害するおそれのある取引」の管理対象となる会社の範囲、および対象となる取引の類型を定め、管理運営を行っています。
 - ②「お客様の利益を不当に害するおそれのある取引」が認められたときは、社内ルールに従い、適切な対応措置を講じています。
 - ③加えて、定期的に「お客様の利益を不当に害するおそれのある取引」に該当する取引発生の有無や新規の業務活動、法規制・業務慣行の変更状況を確認し、管理態勢の適切性を検証しています。

(2) 社員への教育

- ・「お客様の利益を不当に害するおそれのある取引」を適切に把握・管理するため、社員への教育を定期的実施し、周知・徹底を図っています。

方針 8. お客様の声に真摯に耳を傾け、改善に活かします

当社は、お客様の声を幅広くお伺いするとともに、寄せられたすべてのお客様の声に真摯に耳を傾け、迅速かつ適切に対応してまいります。また、お客様の声を品質の向上に向けた諸施策に活かしてまいります。

<主な具体的取り組み>

(1) お客様の声に真摯に耳を傾ける取り組み

- ・当社は、お客様から寄せられたすべての声（問い合わせ、相談、要望、苦情、紛争、おほめ、感謝等）に真摯に耳を傾け、『「お客様の声」への対応の基本方針』を定め、商品・サービスの開発・改善に活かしております。
- ・営業・損害サービス拠点に加え、「カスタマーセンター」「保険金相談デスク」等を設置し、保険の募集から保険金のお支払まで幅広くお客様の声をお聞きする対応を行っています。
- ・ご契約をいただいたお客様、保険金をお支払したお客様を対象にした「お客様アンケート」や社外機関を活用した「お客様満足度調査」を定期的を実施し、お客様のご満足の状況やご要望等の把握に積極的に努めています。
- ・消費生活アドバイザーから、商品・サービス、お客様向けの説明資料等についてご意見を伺う等の取り組みを行っており、お客様目線でのサービスの向上に取り組んでいます。

(2) 経営レベルでの品質向上取り組み

- ・お客様から寄せられた声を真摯に受け止め、品質向上・お客様満足度向上に活かすために、役員を中心メンバーとする「業務品質向上委員会」を定期的開催し、業務改善に関する審議を行っています。
- ・四半期ごとに、経営会議・取締役会において、お客様満足度や苦情の状況並びに当委員会の取り組み状況等について確認を行っています。
- ・今後、当委員会で「お客様第一の業務運営に関する取り組み状況」に関する審議を行い、各種取り組みの実効性を高めてまいります。

(3) 苦情対応国際規格「ISO10002」への適合宣言

- ・平成 26 年 4 月に、お客様対応に関する国際標準規格である「ISO10002（品質マネジメント-顧客満足-組織における苦情対応のための指針）」の自己適合宣言を実施しており、お客様の声を踏まえたサービス改善に継続的に取り組んでいます。

方針9. 社員一人ひとりが『全力サポート宣言』を実践します

当社は、「お客さま第一」の実現に向け、『全力サポート宣言』がすべての役職員に実践されるよう浸透・徹底に継続して取り組んでまいります。また、社員一人ひとりの取り組みを評価・報酬等に反映する制度の構築ならびに研修体系の拡充等を通じて風土の醸成を図ってまいります。

<主な具体的取り組み>

(1) 『全力サポート宣言』の浸透・徹底

- ・当社は、『全力サポート宣言』をお客さま対応における行動規範と定め、お客さまを全力でサポートすることを誓っています。
- ・なかでも、お客さま接点が多い営業部門、損害サービス部門においては、お客さまへ「迅速」「優しい」「頼れる」サービスのご提供に向け、宣言を具現化するための9つのお約束を掲げ、誠心誠意、取り組んでいます。
- ・また、『全力サポート宣言』の浸透・徹底に向け、朝礼・会議・研修等においてこれを唱和する等の取り組みを行い、意識の醸成を図っています。
- ・営業部支店および地域の損害サービス部においては、毎月「業務品質・コンプライアンス委員会」を開催し、地域特性に応じたお客さま満足の向上・苦情低減に向けた現状認識・原因及び改善策、社員並びに代理店への徹底について論議しており、『全力サポート宣言』の実践に向けた取り組みを継続的に行っています。
- ・7月、8月の「コンプライアンス推進月間」においては、営業社員及び代理店を対象とした代理店品質認定制度並びに『全力サポート宣言』の重要性を再認識する動画を作成し、徹底を図ります。
- ・更に、お客さま対応品質の向上に向けて、苦情その他の事例に則した研修等を会議やe-ラーニング等の手法を用いて行うとともに、社内コンテストや品質向上のための小集団活動、お客さまからいただいた「感謝の声」の社内共有等を重層的に実施することによって、お客さまの視点に立った意識・行動の徹底を図ってまいります。

(2) 社員一人ひとりによる『全力サポート宣言』実践に向けた仕組みづくり

- ・当社の社員が『全力サポート宣言』を意識した業務運営を実践するため、個人の評価制度では、全社員が「業務品質向上・コンプライアンス推進の目標」の課題を設定し、上司と部下で年4回の面談により、目標や成果を共有しています。また、苦情件数やお客さまアンケートの満足度等を組織評価項目として設定しております。