

お客さま本位の業務運営方針

項目	方針	取組み	KPI
契約募集	当社は、丁寧かつ親切な説明を心がけ、意向把握・確認を十分に行い、お客さまの求める補償内容を提案します。	募集品質の均質化を図り、丁寧な説明と提案を行う	・お客さまアンケート 募集・管理 Q4 ①および② (平均点4点以上)
契約募集	お客さまの声を積極的に収集し、課題改善策を策定・実施いたします。	当社業務がお客さまに満足いただけているか、改善点がないかを振り返るため、お客さまの声を積極的に収集を行います。	・お客様アンケート回答率 (目標値30%以上)
契約募集	お客さまに安心をお届けしご満足いただくために、証券の早期発行に努めます。	証券の早期お届け（早期計上・不備削減）	・早期更改率 (目標値85%以上) ※2019年度実績 74.0%

株式会社カワシマ 代表取締役 川島 幸子
〒101-0046 東京都千代田区神田多町 2-9 神田M I Cビル4階
TEL:03-6206-9566 FAX:03-6206-4873