

# お客さま本位の業務運営方針

| 項目   | 方針  | 取組み   | K P I  |
|------|---|---|--|
| 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<br>募集・管理 Q4①および②<br>(平均点4点以上)<br>※2023年度実績 4.5点 |
| 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、お客さまの声を収集を積極的に行います。 | ・お客様アンケート回答率<br>(目標値50%以上)<br>※2023年度実績 55%                |
| 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<br>(目標値85%以上)<br>※2023年度実績 85%                      |

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