

2024年度 お客様本位の業務運営の振り返り

・「お客様の声」の起票件数

**起票件数(アンケート回答含む):47件**

実際のお客様からの苦情・お褒めの言葉等を社内で共有。

特に苦情の際は再発防止策を策定し、四半期後に再発がないかを含め確認を実施

・商品研修等の実施回数

月1回 第三火曜日(営業推進会議)にて、各営業担当の案件を共有。

月2回 第一火曜日・第四火曜日 実際の案件のロープレ研修を実施

**年間:36回開催を実施**

・高齢者募集についての社内監査等実施状況

四半期に一度、高齢者募集について社内にて確認。

いつ・だれが・どのように・どこで 対応をしたのかがわかるようにエビデンスが残されているか確認。

また、緊急連絡先としてご家族情報の確認ができているかの確認を実施。

**実施件数:8件**

・障がい者募集についての社内監査等実施状況

該当契約の申込対応を複数名で実施。

いつ・だれが・どのように・どこで 対応をしたのかがわかるようにエビデンスが残されているか確認。

また、緊急連絡先としてご家族情報の確認ができているかの確認を実施。

**該当件数:2件**

・リスク管理コンプライアンス責任者の設置、コンプライアンス勉強会・社内監査等の実施状況及び各種マニュアル・規定整備

**コンプライアンス責任者:水谷 智美**

**コンプライアンス勉強会 年間12回実施 + コンプライアンス委員会 年間4回実施**

**社内監査:年間4回実施**

**各種マニュアル・規定 2025年度4月改定(予定)**