

お客様本位の業務運営方針

当社は「サービス品質を高めて顧客満足を」「信頼される企業市民」という企業理念のもと、お客様一人ひとりが最善の利益が図れるよう「お客様本位の業務運営方針」を定めます。

当社は本方針のもとで業務運営を行い、取組状況を定期的に公表するとともに、お客様に信頼される保険代理店として、より良い業務運営を目指し定期的に見直しを図ってまいります。

1. お客様に最適な商品を提供いたします。

当社は、お客様のご意向を適切に把握した上で、当社の定める推奨販売の方針に則って、お客様にとって最善の利益となる保険商品のご提案に努めます。

ご提案の際には、お客様に正しく理解いただくよう「十分な情報提供」と「分かりやすいご説明」をおこないます。

特にご高齢のお客様におきましては、適宜ご理解の確認をおこないながら、誤解の生じないよう慎重な対応を心がけます。

また、商品ご提案にあたっては、当社の利益のためにお客様の利益を不当に害することがないように、利益相反を排除してまいります。

2. 「お客様の声」をサービス向上に活かします。

お客様からお寄せいただく「声」は当社の業務運営においてもっとも重要な指針です。当社独自のアンケートや保険募集活動を通じ「ご意見」「ご要望」「ご不満」「ご指摘」等を積極的に伺いサービス向上に努めてまいります。

3. お客様本位の業務運営のための体制づくりに努めます。

コンプライアンス体制、保険募集管理体制、個人情報管理体制等、法令を遵守する体制を構築し、当社従業員の利益相反によりお客様に不利益が生じないよう適切に管理いたします。

4. お客様本位の業務運営を実践するための従業員教育に努めます。

当社全従業員への定期的な教育・研修および研修実施状況の点検を実施してまいります。

また、保険のプロフェッショナルとして専門知識を広げるため、募集人への資格取得や自己啓発支援を推進し、お客様のニーズや時代の変化に対応できる人財育成に取り組んでまいります。

5. 当方針に関する取り組み指標(KPI)

当社のお客様本位の業務運営に対する取り組み成果として、以下の指標(KPI)を定めて公表してまいります。

1) 保険契約の継続率