2021 年 2 月 15 日

お客様本位の業務運営方針

当社は、従前より「お客様第一主義」を掲げ、「保険の総合アドバイザー」としてお客様のニーズにお応えする万全のサービスを提供できるよう努力して参りましたが、さらにこの取り組みを強固なものにするため、「お客様本位の業務運営方針」を制定し、お客様から信頼される真の「保険の総合アドバイザー」を目指します。

◆運営方針Ⅰ　お客様にとって最適なリスクソリューションを提供します。

お客様を取り巻くリスクは多様化しており、日々変化をしています。これらのリスクに対して、最もマッチする保険商品は何か、あるいは本当に保険に加入する必要があるのか、どのようにリスクに対応すべきかをお客様の目線で考え、お客様にとって最適なリスクソリューションを提供致します。

【アクションプラン】

（1）お客様のニーズを的確に把握し、最適なリスクソリューションを提供するため、社員に対する教育制度・社内研修の強化を図り、新しい保険商品や保険業界の動向、リスクに関わる幅広い高度な専門知識を習得してまいります。

（2）お客様から寄せられたご要望等は、社内で共有し、社員全員の知識・スキルのレベルアップに努めます。

（3）習得した知識・スキルをタイムリーにお客様へお届け致します。

◆運営方針Ⅱ　お客様の立場に立った万全のアフターサービスを実践します。

ご契約締結後のアフターフォローにおいて、有益な情報提供、助言、提案を適切に行います。また、万が一事故にあわれたお客様に安心していただけるアドバイスができるよう万全の体制を整え、スムーズに保険金がお支払いできるようその役割を果たします。

【アクションプラン】

（1）お客様とのコミュニケーションを重視し、コミュニケーション力を高める教育・研修を実施して参ります。

（2）保険商品の補償内容や付帯サービスを十分に理解するため、商品研修・事故処理研修を随時実施し、万が一事故にあわれたお客様にお役に立てるように取り組んでまいります。

◆運営方針Ⅲ　「お客様の声」を大切にし、お客様に信頼される保険代理店を目指します。

「お客様の声」には、当社の業務品質向上のチャンスが含まれているものと認識し、感謝の気持ちで積極的に耳を傾け、最後まで責任をもって対応します。必要に応じて保険会社とも連携し、当社の業務品質向上を図ってまいります。

【アクションプラン】

（1）当社では、コンプライアンス実践・強化委員会を設置しています。各部店に配置されたコンプライアンスオフィサーを通じて、お客様から寄せられた苦情・要望・お褒めの声のすべてがコンプライアンス実践・強化委員会に報告される体制を構築します。

（2）コンプライアンス実践・強化委員会では報告内容を精査し、原因分析、再発防止策を策定し全社で共有することで、当社の業務品質の改善・向上、お客様へのサービス向上を図ります。

（3）お客様の声ばかりでなく、社員の意見を聴取する機会を定期的に設け、どんな行動が“ベストプラクティス”となるかを議論し、全社で共有を図り、成長し続ける保険代理店を目指します。

◆運営方針Ⅳ　コンプライアンス態勢を整備・確立し、お客様の期待や信頼を裏切りません。

当社では「コンプライアンス違反＝お客様の期待や信頼を裏切ること」と認識しています。お客様の期待や信頼を裏切ることのないよう、継続的に社内教育・研修を行い、コンプライアンスの確実な実践・向上を図ってまいります。

【アクションプラン】

（1）年間研修計画のもとに、全社員・階層別・業務別にコンプライアンス研修を実施し、コンプライアンスに対する認識を高めてまいります。

（2）社員自身による定期点検においては、点検内容について上司と対話することを必須とし、点検の実効性を確保してまいります。

（3）お客様の意向に沿った商品の提案や情報提供ができているか、社内規程に照らし合わせ、定期的にモニタリングを実施します。意向把握や推奨販売・比較説明の募集プロセスに不備があった場合には、その都度社員に改善指導を行います。

◆運営方針Ⅴ　「お客様第一主義」を徹底して実践します。

お客様本位の業務運営に関する取り組みが実行されているかを定期的に検証し、改善を繰り返すことで、「お客様第一主義」を実現します。

【アクションプラン】

（1）保険商品や重要事項説明などにおいては、お客様にわかりやすい平易な言葉を用いて、十分な情報提供を行います。また、時間的余裕を確保して丁寧に説明するよう努めます。

（2）説明不足等でお客様の利益を不当に害することのないよう、社内の募集プロセスのモニタリングを徹底致します。

（3）組織・個人の社内の業績評価においては、お客様本位の業務運営に関わる取り組みを評価項目として取り入れ、「お客様第一主義」の徹底強化を図ってまいります。