

お客様本位の業務運営方針

【方針 1】 お客様本位の業務運営を推進するために

月例会議で保険募集に係る諸課題及びコンプライアンスリスクの早期発見防止に努め、適正な業務運営を推進します。

【方針 2】 お客様要望に沿った提案・サービスの提供

「具体的取組」

1. 保険商品のご提供は弊社の勧誘方針及び販売方針に依る適正な保険募集を実施する。
2. お客様に対し、意向把握、意向確認、推奨販売、情報提供を適正に行い、不利益等が発生しないよう確認する。
3. ご高齢のお客様に対しては、分かりやすい言葉で丁寧に説明し、ご親族の同席や複数回の募集機会を設けきめ細かな対応を実施する。
4. 障害のあるお客様には障害者差別解消法の趣旨を踏まえ、適切な体制を整備し、必要かつ合理的な配慮を提供する。

【方針 3】 お客さまに高品質のサービスを提供するための社員教育及び評価の取組み。

1. お客さまニーズの多様化を踏まえ、損保及び生保商品の知識及び専門的な金融知識に関する研修を実施し、社員のスキル向上に努める。
2. 業務品質向上を目的としたコンプライアンス研修を継続的に実施します。
3. お客さまに高品質なサービスを提供するため、業務品質を重視した人材育成に努めます。

【方針 4】 お客さまの声を業務に活かす取組み。

1. お客さまの声（苦情、ご意見、ご相談、お褒め、感謝の言葉等）について毎日の朝礼、毎月の会議にて情報共有し、苦情については再発防止策を構築したうえで業務改善に努めます。
2. お客さまから寄せられた苦情案件については、再発防止策の有効性をコンプライアンス的に検証します。

【方針 5】 お客さまへのアフターフォローの実施

1. 事故や災害に遭われたお客さまに対しては、お客さ

まの立場で親身になって、ご相談やアドバイス等のサポートに努めます。

2. 長期契約等のお客さまに対しては、ご契約内容の確認のためのご連絡を定期的を実施し、各種リスクに関する助言等を行います。

【方針6】 利益相反の適切な管理の取組

保険代理店としての公共性を認識し、全ての行動においてコンプライアンスを遵守し、経営理念に基づき推奨商品を選定し、お客さまに最適な保険商品と良質な保険サービスを提供します。