

お客様本位の業務運営方針について

当社は、顧客にとってサービス向上に資する「業務品質」を追求することを事業活動の基本として、社会の発展、お客さまの発展に寄与し、社員一人ひとりの仕事に対する専門的な経験・知識により、お客さま満足を追求することを企業理念に掲げております。

そしてこの企業理念を基に、保険代理店として「お客さまに寄り添い、課題解決パートナーとして、お客さまの信頼と安心を分かち合い、成長しつづける保険代理店」であることを目指しています。

当社は、こうした企業理念を基に、お客さま本位の保険商品・サービスの提供を実現するために「お客さま本位の業務運営に関する方針」を策定しました。

当社は、この方針をもとに業務運営を着実に実行し、その進捗や定着状況を確認するための指標（KPI）を定め、定期的に確認、見直しを行い、より良い業務運営を永続的に実施していきます。

1. お客様本位の業務運営

(金融庁原則 1・2)

当社は、お客様の抱えるリスクを把握し、適切な保険の提供を通して、安心・安全な生活・経営の実現に貢献する事を大切な使命と考えています。

有事の際にお客様が保険の価値を最大限感じられるように、常にお客様のリスクを自分のものとして捉え、真摯に対応することを徹底していきます。

具体的取組

○お客様のニーズにお応えした商品やサービスのご提案を行います

当社はおお客様の様々なニーズにお応えできるように、複数の保険会社と代理店委託契約を締結し、その中からおお客様の最善の利益を鑑みた最適な商品・サービスのご提案を進めていきます。

法人のお客さまにはリスクコンサルティングを用いての適切なアドバイスや提案も行い保険やサービスに転嫁すべきかどうかの検討などお客さまにとって最善となるプラン設計やご提案を行っていきます。

○お客さまのお役に立てる様々な情報提供を行います

お客さまのお役に立てる様々な情報提供を積極的に進めていきます。

お客さまのご意向に関連する情報の収集、研究を行い、様々なサービス（リスクコンサルティング、公的保険制度、福利厚生制度、コスト削減など）の情報提供をしていきます。

○商品やサービスの重要な内容を分かりやすく説明していきます

商品やサービスの内容を正しくご理解いただくために必要な情報を記載した「パンフレット」や「契約概要」、「注意喚起情報」等をお渡しし、お客さまが商品の内容を正しく理解していただけるよう丁寧な情報提供を心がけていきます。

○ご高齢のお客さまや障がいのあるお客さまへの丁寧な対応を行います

ご高齢のお客さまや障がいのあるお客さまに、ご提案内容を十分にご理解いただき、ご契約いただけるよう丁寧な対応を行い、ご親族の同席や複数回のご提案を行い、ご契約後も定期的にご連絡するよう努めていきます。

2.顧客の最善の利益を追求

(金融庁原則2・4・6)

当社は、高度な専門性と職業倫理を保持し、お客様に対して誠実・公正に業務を行い、顧

客の最善の利益を図ります。当社は守るべき価値として以下の4つを策定し企業文化として大切にしています。

1. お客様にとって常に最善であること
2. プライドをもてる仕事をする事
3. 常に勉強しスキルアップをしていくこと
4. コンプライアンスの遵守

3.重要な情報の分かりやすい提供・顧客にふさわしいサービスの提供

(金融庁原則4・5)

当社はそれぞれ異なるお客様の立場を尊重し、お客様を軸にした対応を行い、お客様の状況に応じて適切で有益な情報提供を積極的に行います。正しく分かりやすい説明で、お客様の正しい判断を促します。

具体的方針

- ・お客さまとの対応履歴を当社システムに蓄積していきます。
- ・お客さまの声に基づく課題を抽出し、改善策の検討を行っていきます。
- ・お客さまの声のうち感謝の声についても社内で共有し今後活かしていきます。

- ・お客様の意向に基づく提案、契約手続きを行ったか自主点検等を実施し定期的に確認を行います。

4.従業員に対する適切な動機付けの枠組み等

(金融庁原則 3・6・7)

お客様本位の業務運営方針の浸透に向けた人財育成プログラムを備え、社員のスキルアップ支援の一環として、当社では社内外の教育プログラムを活用し、お客様に信頼され安心いただける人財の育成に努めていきます。

具体的方針

- ・各保険会社の商品カレッジやコンプライアンス研修などを積極的に履修させ、知識習得とスキルアップを図っていきます。

- ・重要な取り組みに関して委員会等を設置し課題研究、取り組み内容などを議論し知識とスキルの向上に努めていきます。

- ・社内外の動画研修、eラーニングなど、社員がお客様本位の適切な提案を行えるよう、人財育成体制を整備していきます。

- ・当社ではOJTによる人財育成に注力しており、お客様本位の業務運営に欠かせない保険の知識やスキルの指導を定期的実施しています。