

「お客様本位の業務運営に関する方針」について

お客様本位の業務運営

取組目標 90% 取組結果 90%

お客様の良き相談相手としての責務を自覚し、保険の専門家として、お客様に期待以上の安心をお届けすることを目標に、お客様一人ひとりに合ったご満足いただけるプランの提供に努めております。

保険商品のご提案

取組目標 90% 取組結果 95%

複数の保険会社の商品を取扱う生損保乗合代理店として法令を遵守し、ライフプランに基づいたコンサルティング活動を実践し、お客様一人ひとりのニーズに合った保険商品のご提案をいたします。

お客様には、弊社の経営方針によりあらかじめ推奨保険会社を選定し、当該保険会社の商品をお勧めすることとしております。

ただし、お客様が推奨保険会社以外の商品を希望される場合は、推奨保険会社以外の保保商品の中から、お客様の意向に合致するすべての商品の概要を説明し、提案プランを作成する商品をお客様に選定頂くこととします。

また、お客様が特定の保険会社・商品を指名して提案を希望される場合は、お客様のご意向を優先して、ご提案することとします。

利益相反の適切な管理

取組目標 90% 取組結果 90%

「お客様のご意向等を踏まえた商品提案」を適切に実施しているかを検証するため、随時点検を行っております。具体的には、営業社員がお客様のご意向と提案商品との関係について記録した帳票等について全件点検を行うほか、必要に応じて営業社員に直接ヒアリングのうえ、適切な提案が行われているかを検証しています。

お客様の声に対する対応

取組目標 95% 取組結果 95%

お客様から寄せられたご意見、ご要望、ご不満等を「お客様の声」として記録をとり真摯に受け止め、改善策を社内で共有し、お客様の声に誠実かつ迅速にお答えするよう努めております。

方針に浸透に向けた取組

取組目標 95% 取組結果 95%

当社社員があらゆる業務運営においてお客様本位で行動していくため、定期的に研修を実施しております。