

お客様本位の業務運営方針

当社は「お客様から喜ばれ信頼される企業をめざす」を経営方針に掲げています。お客様一人ひとりのニーズを把握し、満足いただけるようなご提案ができるよう努めると共に、地域への信頼に結びつく会社づくりに努めます。

1 お客様の最善の利益の追求

「お客様の声」ご意向をしっかり受け止め、誠実に、迅速に、適切に対応しお客様の満足度を向上させていきます。

お客様アンケート回答率 20%

2 利益相反の適切な管理

保険を通じて「お客様をお守りする。お客様のお役に立てる」を常に考え、お客様の利益が不当に害されることの無いよう、適切に管理する態勢を構築しお客様のニーズを把握し情報の提供を行います。

ナビ計上 80%以上

3 手数料等の明確化

代理店として手数料を受領しますが、手数料に捉われることなくお客様にとって最適な商品を提案していきます。

4 重要な情報のわかりやすい提供

お客様にとって最適な商品やサービスを提供できるよう、知識向上に努め重要な情報はご理解いただけるよう丁寧に説明いたします。

特に、高齢者対応は、十分な配慮をしよりわかりやすい説明を心がけます。

対応記録（高齢者はより詳細に記載する）

お客様への提案行動 早期更改 80%

5 お客様にふさわしいサービスの提供

お客様に最適な商品を提供するため、お客様の意向確認を十分に把握し、適切な提案とサービスの提供をしていきます。

ご契約後も適切な管理と適切なアフターフォローを行っていきます。

事故の際は安心していただけるよう、納得いただける事故解決に努めます

携帯電話番号入力率 65%

6 従業員に対する適切な動機づけの仕組み

お客様本位の業務運営に向けて、商品知や事務研修を行い、また社員間での情報交換をし意識向上を図り体制を整えていきます。

社内研修 年5回以上（保険会社研修を含む）