

お客様本位の業務運営について

当社は、基本理念に則り、お客様に寄り添い、お客様が真に求める”保障”と”補償”を質の高いサービスとコンサルティングを通じて提供し続けるため、あらゆる業務運営においてお客様本位で行動するよう努めてまいります

お客様からのご相談を通じてお客様のご意向を把握し、適切な保険商品をご提案するとともに、ご契約する場合には、再度ご意向を確認の上契約内容についてお客様がご理解されているか等を確認しています。とりわけ、ご高齢のお客様にご説明する際は、お客様がご理解されているかの確認をする等より慎重な対応をしています

また来店型ショップ「ほけんパレット」においては、保険会社所定の意向確認書に加えて、当社独自の帳票である「お客様カルテ」を使用し、商品がお客様にとって適切であるか、ご意向に沿っているか等を十分に確認した後にお申し込みをいただいています。

お客様のニーズを素早く理解しお客様に合った情報提供を行い適切な商品を選びます。

お客様に提案・情報提供の際も専門的な言葉は解りやすい言葉へ変換し具体的なたとえを交えお話しさせていただきます。

お客様の商品選びにはお客様のご希望を第一にご対応させていただきますが当社が考えるプランも同時に根拠もってご提案させていただきます

お客様の最善の利益の追求について

お客様に良質な商品やサービスをご提供し、お客様の最善の利益を図るため誠実・公正に業務を行います。また、お客様の意向に沿った金融商品やサービスを提供し、商品をわかりやすくご説明いたします

お客さまとの利益造反の排除

企業理念の根底にあるのが当社としてまた社員一人一人が利他の心を持つということがお客様への最善策と考えています。お客様第一を優先する取り組みとして社内においては保険会社各社のコミッションや金額を明確にせず本当にお客様のニーズやライフスタイルに合ったものが提案出来る体制を維持しております。今後も‘保険会社や保険代理店の利益が少ないもののお客様にとって最良の商品である’をモットーに最新の知識と情報をご提供出来るように社員教育を確実に行ってまいります。

お客様の声について

私たちは、「お客様の声」をしっかりと経営に生かすために、その履歴を管理し、社内共有を行い、また、その対応について迅速な行動を心がけております。また、いただいた「お客様の声」につきましては、当社の取った対応履歴も全て保険会社にすぐ連携し、共有する体制を築く事で、より一層、お客様に安心を提供でき、お客様をお守りできる体制を徹底しております。

顧客管理体制について

お客様のライフステージ、ライフイベントに伴い、必要な保障は変化していきます。「買っていただいてから始まる、一生涯のお付き合い」を掲げ、すでにご契約いただいているお客様に対しても、保険の見直しを含めて継続的にアフターフォローを行う体制を整備・強化します。

社員教育について

コンプライアンスマニュアルに則った適正な業務運営が実施できるように、社内外教育・研修の充実を図ります。また、常に保険会社からの情報収集に努めるとともに、適宜全従業員と情報共有を図ります。

<当方針の定着を測る指標（KPI）について>

今般、当方針の定着を測る指標（KPI）として、「保有契約」「申込手続き」「保険の継続」について設定いたします。なお、当指標は、金融庁から公表された「『顧客本位の業務運営に関する原則』定着に向けた取組み」を踏まえています。

○保有契約について

お預りする契約の数は、新たなお客様との接点の拡がり・お客様からいただいた信頼の表れと考えております。提案品質の向上とともに、より多くのお客様への提案を目指してまいります。

お預かりするご契約件数：6,500件 [現在: 6,000件]

お預かりする保険料：850,000千円(生命保険) [現在: 750,000千円]

100,000千円(損害保険) [現在: 50,000千円]

○申込手続きについて

タブレット端末等を利用した各保険会社のペーパーレス契約手続きを推進し、お客様のお手続き上の負担軽減や、ご契約成立までの期間短縮に取り組んでまいります。

ペーパーレス申込手続き率：95%以上

○生命保険契約の継続率

私たちのお手伝いした生命保険のご契約がいつまでも継続されていることは、私たちの仕事の評価(ご契約内容に対する満足度)の表れであると考えております。

今期の継続率は、私たちの取り組みに対して一定の成果が出ているものと評価しておりますが、今後も業務品質の向上を通じて更なるお客様満足度の向上に向けて取り組んでまいります。

IQA 継続率：90%

37ヶ月継続率：80%