

お客さま第一の業務運営に関する方針

1.お客さま本位の業務運営に関する方針の策定・公表

当代理店は、保険を取り扱う金融事業者として、金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則」に基づき保険代理店業務における「お客さま第一の業務運営に関する方針」を策定し、公表します。

2.お客さまにとって最善の利益の追求

当代理店は、「お客さまの安心と満足」を実現するため、お客さまの不安とリスクに対して最善の解決策を提供することによりお客さまへの責任を果たします。

3.お客さまの状況や意向等を把握したうえでの商品提案、情報提供、発進を心掛けます

- 1)当代理店は、社会環境の変化に伴う新しいリスクや多様化するお客さまニーズに迅速かつ柔軟に対応した商品・サービスを提供します。
- 2)自動車保険や火災保険更改手続や生命保険も含めた新規加入手続きは、お客さまの意向をしっかりと確認し、関係書類も含めて適切な情報提供を行います。

4.お客さまニーズに応える体制、持続的なサービスの構築するため、研修体系の整備等、組織力の向上に努めます

募集人教育の充実：計画的な募集人研修、資格取得を励行し習熟した知識と高い専門性を兼ね備えたサポートする体制を整備します。

2024年度損保大学資格取得者 11名/17名

5.お客さまに寄添い、適切な事故対応と保険金請求サポートを行います

- 1)事故発生時の初期対応から保険金等のご請求の支払完了、解決までのサポートを「丁寧」かつ「迅速」に行いお客さまの不安の解消に努めます。
- 2)事故等の早期解決に向け、保険会社と定期的に対応状況を共有し、保険金・給付金支払まで責任を持ってサポート致します。

6.「お客さまの声」を真摯にお聞きし、経営に活かす取組みを行います

- 1)全募集人が日常生活の中で「お客さまの声」に誠実かつ迅速な対応を心掛けます。
- 2)保険会社が実施する「お客さまアンケート」の結果も含め、「お客さまの声」を社内で蓄積、分析し共有する態勢を構築し業務改善に活かします。

2024年度苦情改善件数 11件/11件

7.募集人一人ひとりが「お客さま第一」の価値観をもって行動します

当代理店は募集人一人ひとりが「お客さま第一」の価値観をもって行動するよう、募集人教育を継続的に行います。

また、組織や個人の目標管理、評価においても「お客さま第一」に高い価値観を置くことにより、企業文化としての定着を図ります。