

お客様本位の業務運営方針

株式会社保険プラザは、「ニーズに合った新しい商品を提供し、顧客満足度 No. 1 の保険代理店を目指します」という経営理念を掲げております。当社は上記理念に基づき、お客様目線で業務運営を行うために、「お客様本位の業務運営方針」を策定いたしました。

1. お客様の最善の利益の追求

私たちは、お客様の最善の利益の追求を目指し、次のことに取組みます。

1. お客様への感謝の気持ちを忘れずに、心を込めた対応をいたします。
2. 「お客さまの声」を第一に考え、お客様の良き理解者になることに努めます。
3. 常に思いやりの心を持ち、明るい未来に向かって、たゆまぬ前進をするよう、役職員の意識醸成、社員教育をすすめます。

【具体的な取組】

- ◆「お客様の声」・「お客様アンケート」の収集と活用
- ◆意向把握確認書・募集記録等のモニタリング
- ◆教育・研修の実施

2. 利益相反の適切な管理

私たちは、専門的知識の習得を怠らず、お客様の利益が損なわれることのないように、公平性に注力し、お客様の意向を十分に把握した商品の提供に努めます。

【具体的な取組】

- ◆意向確認書・対応履歴等の確認
- ◆利益相反の対応に関する教育や研修の実施

3. 重要な情報の分かりやすい提供

私たちは、お客様にとって有益な情報を適切に提供できるよう努めます。その際、専門的な内容の情報提供に関しては、お客様に分かりやすい言葉、表現を用いご説明いたします。そして、お客様が深くご理解いただいたかを確認しながら丁寧に進めます。

【具体的な取組】

- ◆高齢者対応ルールの策定

4. お客様にふさわしいサービスの提供

私たちは、お客様にふさわしいサービスの提供を目指し、次のことに取り組めます。

1. 法令等の遵守と誠実な行動の実践に努めます。
2. 適切なサービスのために定期的にコンタクトを心掛けコミュニケーションの充実、アフターフォローの提供を目指します。
3. 保険金・給付金のスムーズなお支払いに努めます。

【具体的な取組】

- ◆保険商品ラインナップ
- ◆コンサルティング営業の定着
- ◆事故対応研修の実施
- ◆「お客様の声」「お客様の声アンケート」の収集

5. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

私たちは、「働く楽しさと成長する喜びを追求」する理念のもと、お客様から信頼を得るべく、専門的知識の習得のための教育制度の充実及び現場力向上のための人材育成を継続して推進に努めます。

【具体的な取組】

- ◆社内監査の実施
- ◆役員・従業員研修の実施

6. 重要業績評価指針による検証

私たちは、本「お客様本位の業務運営に関する方針」を適切に運用し、定着しているか、次の指標で検証し、継続的な改善に取り組めます。

【具体的な取組】

- ◆研修記録(内容・実施回数)
- ◆高齢者対応記録

2020年3月
株式会社保険プラザ
代表取締役社長 高橋大輔