

お客さま本位の業務運営に関する取組み

① お客さま本位の業務運営

「お客さま本位」の業務運営のために、「お客さまの声」を積極的に収集し、分析・共有することにより、業務の改善を行っていきます。また、「**お客さまアンケート**」も実施し、お客さまのご意見を反映したお客さま本位の業務運営を行います。

② お客さま本位の営業方針

募集時に使用する**意向把握シート**の**定期的なモニタリング**と**社員に対するヒアリング**を行い、ご提案商品、ご契約商品とお客さまのご意向の適合性を会社として検証いたします。

③ お客さま本位の募集管理方針

「**お客さまアンケート**」の実施により、お客さまにご不満がないか確認を行います。お客さまからいただいた声を経営に活かす取組みをします。また、各保険会社の商品については、勧誘方針、比較推奨方針を定め、お客さまのご意向に沿った保険商品の内容を分かりやすくご説明いたします。

④ お客さま本位の保全アフターサービス方針

お客さまのご意向に合った保障の提供およびクオリティの高いサービスの提供により、契約が長期にわたってご継続いただけているかという観点から「**契約継続率**」を公開いたします。引き続き丁寧な商品説明とお客さまのご意向に合致した商品提案に努め、ご加入後のアフターフォローをしっかりと提供いたします。

⑤ お客さま本位の社員教育方針

お客さまの最善の利益を追求するため、社員の教育を重視しております。各種研修の実施数、受講率に関して公開いたします。

各種研修とは、経営理念の浸透、勧誘方針、比較推奨販売、商品の説明は当然のこと、身だしなみ、立ち居振る舞いなど、全てにおける人間として、社会人としての能力を磨く環境を整え、「**社内研修状況**」を公開いたします。

また、専門資格の取得や、保険代理店として直接的・間接的に必要な専門業務能力の習得・向上に取り組めます。

以上