

損害保険の取り扱いに関する「お客様本位の業務運営方針」

当社は、損害保険の取り扱いに関し、契約時・事故発生時・満期更新時などのお客様とのあらゆる接点において、お客様本位の業務運営を徹底するとともに、企業としての社会的責任を果たして参ります。
なお、本業務運営方針は必要に応じて定期的に見直しを実施します。

1. お客様の最善の利益を追求

お客様のニーズを的確にとらえ、保険を中心とした最適なソリューションを提案し、お客様満足度を向上させていきます。また、「お客様の声」を真摯に受け止め、誠実、迅速かつ適切に対応するとともに、業務品質向上に活かしていきます。

[主な取り組み]

- ・募集人のコンサルティング力を高めるため、保険会社による研修の活用、保険業務責任者によるOJT指導などを行います。
- ・「お客様の声」は、その内容を募集人全員で共有し、業務品質向上を図ります。

2. お客様の利益相反の適切な管理、代理店手数料に捉われない比較推奨販売の遵守

お客様の利益が不当に害されないよう、適切に管理する態勢を維持していきます。
また、保険会社から代理店手数料を受領しますが、代理店手数料の多寡に捉われない適切な比較推奨販売を遵守していきます。

[主な取り組み]

- ・適切な意向確認書の取り付け、保険業務責任者による点検・管理などにより、お客様の意向に沿った商品の適切な保険販売を行い、お客様の利益が不当に害される取引の発生を防止します。

3. 重要な情報のわかりやすい提供

お客様が適切に商品・サービスを選択できるよう、商品内容、商品特性などの重要な情報を、保険会社指定の資料によりわかりやく提供します。

[主な取り組み]

- ・個人のお客様、法人のお客様それぞれの特性に応じて、また、お客様の商品に関する知識・理解度に配慮して、丁寧に説明を行います。
- ・お客様にとって不利益となる事項(保険請求できない事由など)は、特に丁寧に説明します。

4. お客様にふさわしいサービスの提供

お客様を取り巻くリスクの把握と分析を行い、お客様の意向や状況に適した商品やサービスを提供していきます。
契約後も、適切な契約管理とアフターフォローを行っていきます。

[主な取り組み]

- ・お客様のリスクに応じた商品を提案し、わかりやすく説明した上で、意向に沿った商品を提供します。
- ・事故発生連絡受付時には、迅速かつ丁寧にアドバイスを行い、保険金請求手続きを支援します。
- ・保険満期更新時には、お客様の立場に立ったタイミングで案内し、丁寧な更新事務案内を行います。

5. 従業員に対する適切な動機付けの枠組み等

本業務運営方針(FD宣言)の徹底に向けて、従業員に対する教育・研修の充実、適切な人事評価などを行います。

[主な取り組み]

- ・当社全体の募集に関する自主監査、募集人ごとの自主監査を定期的に行い、もし不十分な事項があれば迅速に改善する態勢を維持します。
- ・従業員の人事評価に、お客様満足度の向上、適切な報告(特にマイナス情報の迅速な報告)などを織り込みます。

以上