

保険代理店業務における お客様本位の業務運営方針

1. 基本方針

当社は、お客様の最善の利益を追求し信頼される企業であり続けるため、お客様本位の業務運営を徹底致します。お客様のニーズや課題を的確に把握し、誠実かつ高品質なサービスを提供することを基本方針とします。

2. 基本方針の実現に向けた主な取組み

① お客様の最善の利益を追求

お客様の視点で総ての価値判断を行い、お客様の最善の利益が図れるよう業務品質の向上に努めます。

② お客様との利益相反の排除

お客様との利益相反を排除し、保険手数料の多寡に左右されない、公正な推奨、募集を行います。

③ 手数料などの明確化

お客様に手数料等の負担が発生する契約については、十分ご理解いただけるよう、丁寧な説明に努めます。

④ 分かりやすく情報を提供

お客様に理解を深めて頂くために、専門用語を極力避け、平易な言葉で分かりやすく説明するよう努めます。

⑤ 最適なサービスを提案

募集人の専門性を高める教育を実施し、お客様のリスク実態と意向に基づいた最適な保険商品をご提案します。

3. お客様本位の業務運営を評価する客観的指標（KPI）

1.お客様の声を大切にし、今後のサービス向上につなげていくために、お客様アンケート回答率 10%を目指します。

（対応する基本方針①②⑤）

2.募集人全員が高い理念を持ち続け、お客さま本位の業務運営が浸透するよう、研修を毎月実施します。

（対応する基本方針①②③④⑤）

3.より分かり易い説明をするために、タブレット、パソコンなどを活用した、ペーパーレス手続き率 85%を目指します。

（対応する基本方針①③④⑤）

4.事故対応こそ品質の要と捉え、当社の強みである一括サービスに繋げるため、事故受付窓口率 90%を目指します。

（対応する基本方針①）

4. 2024 年度の振り返り

1.アンケート回答率 15%と、目標を上回ることができた。

2.代理店独自または保険会社主導の研修を、毎月 1 回以上実施し、目標を上回る事が出来た。

3.ペーパーレス手続き率 90%と、目標を上回ることができた。

4.事故窓口受付率 93%と、目標を上回ることができた。