

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。

③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。

④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①, ③, ④)

②募集人全員が高い理念を持ち続け、お客様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①, ③, ④)

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①, ②, ③, ④)

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、ドラレコ普及率 50%を目指します。(対応する基本方針①)

勧誘方針

当社は、保険商品の販売に際し、各種法令を遵守し、お客様の視点に立った誠実な対応を心がけます。

◆保険その他の金融商品の販売について

・お客様の商品に関する知識、購入経験、目的、財産状況などを総合的に考慮し、商品の特性に応じた適切な説明および販売に努めます。

・重要事項をご理解いただけるよう、分かり易い説明を心がけます。

・特に、市場リスクを伴う投資性商品については、そのリスクの内容についての適切な説明に努めます。

・お客様にご迷惑をおかけする時間帯や場所、方法での勧誘はいたしません。

◆お客様対応について

・お客様からのお問い合わせには、迅速・適切・丁寧な対応に努めます。

・保険金等のご請求手続きにあたりましては、迅速・適切・丁寧な対応に努めます。

・お客様のご意見・ご要望を真摯に受け止め、サービスの向上に生かしていきます。

◆各種法令の遵守について

- ・保険法、保険業法、金融サービスの提供及び利用環境の整備等に関する法律、消費者契約法、金融商品取引法、個人情報の保護に関する法律、その他の関係法令等を遵守します。
- ・適正な販売を行うために、事務管理体制の整備や販売にあたる者の研修に取り組みます。
- ・お客様のプライバシーを尊重し、個人情報を適正に取り扱い、厳重な管理に努めます。

情報セキュリティポリシー

Security Policy

当社は、お客様の大切な個人情報を取り扱う責任を認識し、情報資産を事故・災害・犯罪などの脅威から守ることで、お客様および社会の信頼に応えます。本ポリシーは、情報セキュリティの確保を目的とし、当社の基本方針を定めるもので、当社が取り扱うすべての情報資産に対して適用されます。

1. 情報セキュリティの基本方針

①情報の適切な管理: お客様の個人情報および業務上の情報を適切に管理し、不正アクセス、漏えい、改ざん、紛失を防止します。

②法令・規範の遵守: 個人情報保護法や関連する法令・ガイドラインを遵守し、適切な情報管理を行います。

③アクセス管理の強化: 情報資産へのアクセスは、業務上必要な範囲に限定し、適切な管理措置を講じます。

④従業員の教育・啓発: 情報セキュリティの重要性を周知し、定期的な研修を実施することで、セキュリティ意識の向上を図ります。

⑤情報セキュリティ対策の継続的な改善: 情報セキュリティ対策を定期的に見直し、最新の脅威や技術の進展に応じた改善を行います。

2. インシデント対応

万が一、情報漏えいや不正アクセス等のセキュリティインシデントが発生した場合、速やかに対応し、被害を最小限に抑えるとともに、再発防止策を講じます。

3. 施行および改定

本ポリシーは、定期的に見直しを行い、必要に応じて改定します。