

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 (原則 2)

お客様の視点ですべ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 (原則 3)

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 (原則 4)

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 (原則 5)

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 (原則 6)

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。

⑥ 従業員に対する適切な動機づけの仕組み等 (原則 7)

社内教育、コンプライアンス研修等を行い、募集人の育成に努めます。

3. お客様本位の業務運営を評価する客観的指標 (KPI)

1. 募集人全員が高い理念を持ち、お客様本位の業務運営が浸透するよう、定期的に研修を実施します。

(対応する基本方針①②③④⑤⑥)

★KPI：社内研修を月1回以上実施 2024年度：年12回実施

2. 満期管理を行い、お客様のライフスタイルの変化に合わせた補償内容を早期に提案します。

(対応する基本方針④⑤)

★KPI：満期日7日前証券作成率 95% 2024年度：94.1%

3. 事故対応こそ品質の要と捉え、代理店にて事故受付を行います。

(対応する基本方針①)

★KPI：事故受付窓口率 90% 2024年度：95.7%

2025年4月30日

ファミリーオート販売 有限会社