

お客さま本位の業務運営方針

	方針	取組み	K P I
1	お客様の最善の利益の追求	コンプライアンス徹底の為にルール作り・教育・定期的な点検を実施、お客様に対し誠実で公正な業務を行い、最善の利益を図るよう努めます。 お客様のニーズを的確に把握し適切なアドバイス、ご提案ができるように専門的な知識、商品知識を習得し、お客様に満足いただき、信頼される保険代理店となるよう取り組んでまいります。	対面募集率:80% お客様アンケート:40%
2	重要な情報の分かりやすい提供	お客様に適した商品・サービスを選択いただけるよう、契約概要・重要事項などお客様がご理解を深めていただけるよう、丁寧な情報提供を心がけます。 高齢者のお客様に対しては、きめ細かな取り組みを行うことでお客様にご提案内容を充分にご理解いただき、ご契約いただくように努めます。	対面募集率:80% お客様アンケート:40%
3	お客様にふさわしいサービスの提供	お客様の商品に関する知識、購入経験、購入目的、財産状況などを総合的に勘案しお客様に最善の保険提案を目指します。 生保案件については意向チェックシートを作成し、提案している商品がお客様のご意向・ニーズに沿うものか、当初のご意向と提案内容が相違ないことを確認します。	対面募集率:80% お客様アンケート:40%
4	契約後のアフターフォロー	契約いただいた後もお客様のお役に立つ情報提供や、お客様が潜在的に抱えるリスクに関する助言・提案をおこない、長期的な視野に立ってお客様のお役に立てるよう業務に取り組んでまいります。お客様やその社員・ご家族におかわりないか連絡を心がけ業務に努めてまいります。 お客様のご不満、ご要望、お褒めの言葉に基づく品質の改善に努めます。	多目販売率:30% 顧客紹介率:10%
5	利益相反の適切な管理	お客様のご意向の把握、重要事項説明などの適切な実施を通じて取引における利益相反の可能性について把握し、お客様の利益が不当に害される取引の発生を防止するように努めます。	意向把握シート 対応履歴
6	運営方針の浸透に向けた取り組み	管理者が定期的に社員と面談を行い、本方針の浸透に向けた取り組みを実施するとともに、社内外のプログラムを活用した教育・研修を実施し、意識向上を図り、お客様本位の業務運営を徹底させます。	月に一回面談し 記録に残す