

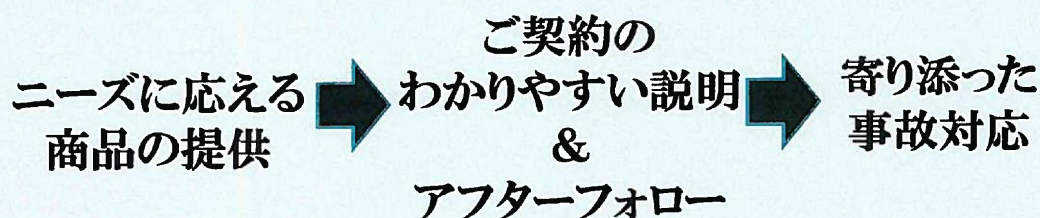
お客さま第一の業務運営に関する方針
「社員一人ひとりが「お客様第一」の価値観をもって行動します」

当社は、社員一人ひとりが「お客様第一」の価値観をもって行動するよう社員教育を継続的に行います。

また、組織や個人の目標管理、評価においても「お客様第一」に高い価値観を置くことにより、企業文化としての定着を図ります。

お客様への宣言

お客様接点における対応



お客様の声を基にした品質向上取組

お客様の利益を守る体制

社員への「お客様第一」の価値観浸透

株式会社セーフコートインシュアランス

「お客さま第一の業務運営に関する方針」の策定について

当社は、お客さま第一の取組みを一層推進するため、金融庁が策定した「顧客本位の業務運営に関する原則」に照らし、「お客さま第一の業務運営に関する方針」を策定いたしました。

当社は、「経営理念(ミッション)」、「経営ビジョン」、「行動指針(バリュー)」のもと、お客さま一人ひとりを大切に、常に「お客さまの安心と満足」の実現に取り組んでまいりました。

今後も、「お客さまの安心と満足」を活動の原点におき、保険代理店として最善の解決策をお届けできるよう、お客さま第一の業務運営を推進してまいります。

お客さま第一の業務運営に関する方針

方針1. 当社は「お客さまの安心と満足」をお届けする使命を果たします

当社は、「お客さまの安心と満足」を実現するため、お客さまの不安とリスクに対して最善の解決策をお届けすることにより、保険代理店としての使命を果たします。

- 「お客さまの安心と満足」を活動の拠点におき、保険のプロフェッショナルとして培ってきた豊富な経験と高度なノウハウを活かしながら、保険商品を通じてお客さまに最善の解決策をお届けします。
- 本方針に基づく取組状況を、定期的に発信します。

方針2. お客さまニーズに応える商品・サービスをお届けします

当社は、お客さまのニーズを十分に把握し、お客さまが必要とされる商品・サービスを確実にお届けします。

(1) お客さまの窓口としての体制

- お客さまの相談窓口として、個人の生活や事業活動を取り巻くリスクに対応した保険商品を取り揃え、習熟した知識と高い専門性を兼ね備えたスタッフがお客さまをサポートする体制を整備します。

(2) 健全かつ適切な保険募集運営

- 当社は、すべてのお客さまへ説明責任を果たし品質の高いサービスを提供するために、「保険の基本サイクル(下記参照)」を着実に実行します。
- お客さまとの対話を通じて、お客さまを取り巻くリスクやお客さまのご意向を把握し、最適な保険商品を提案します。
- 保険契約に関する重要な事項は、お客さま目線でわかりやすく正確な説明に努めます。
- 契約にあたっては、お客さまのご意向・ご予算にあった最適な商品選択となっているかをご確認いただくため、保険申込書やタブレット端末等を活用し、お客さまと対話しながら、丁寧に手続きを行います。
- ご高齢のお客さま、障がいのあるお客さまへは、ご希望や必要性に応じ、お客さまの親族等を交えて説明を行う等、より丁寧な対応を行います。
- ご契約後も、お客さまのご契約を適切に管理します。保険の満期を迎えるお客さまには、ご継続にあたり十分にご検討いただけるよう、早期のご案内に努めます。生命保険等、保険期間が長期にわたるお客さまには、年に1回、保険会社から送付される「ご契約内容のお知らせ」などにより、ご加入内容を再確認いただくとともに、住所等の変更や保険金・給付金の請求にもれがないかを確認します。

(3) お客さまから信頼される代理店へ

- 当社は、すべてのお客さまの多様なニーズにお応えし、品質の高いサービスを提供するために、社員の経験や知識に応じた研修プログラム、計画的・継続的な社員教育を実施します。

方針3. お客さまに寄り添った事故対応、保険金・給付金請求のサポート対応を実践します

当社は、事故に遭われたすべてのお客さま、保険金・給付金をご請求されるすべてのお客さまにご安心していただけるよう、事故対応ルール・マニュアル等を定め、事故のご報告および保険金・給付金のご請求から支払いまでのプロセスを、丁寧かつ迅速にサポートします。

- すべての担当者が、事故発生時の初期対応・保険金等のご請求から保険金等の支払いまでのサポートを「丁寧」かつ「迅速」に行い、お客さまの不安の解消に努めます。
- 事故等の早期解決に向け、保険会社と定期的に対応状況を共有し、保険金・給付金支払まで責任をもって丁寧にサポートします。

方針4. お客さまの声に真摯に耳を傾け、改善に活かします

当社は、お客さまの声に広く耳を傾け、寄せられたすべてのお客さまの声に誠意をもって迅速・適切・真摯に対応します。また、お客さまからいただいたご要望などを継続的に業務改善に活かします。

- お客さまの声を定期的に確認し、お客さま対応や業務フローを改善、社員に周知徹底し、業務品質の向上に活用する態勢を構築します。
- 保険会社が実施する「お客さまアンケート」の結果から、お客さまの期待に応え続ける対応が実践できているかを振り返り、品質向上に繋がります。

方針5. 社員一人ひとりが、「お客さま第一」の価値観をもって行動します

当社は、社員一人ひとりが、「お客さま第一」の価値観をもって行動し、常にお客さまの悩みを解決する最上級のコンサルタントを目指します。

- 社員一人ひとりが「お客さま第一」の価値観をもって、常に「お客さまの安心と満足」のために行動します。
- 当社は、社員一人ひとりがコンプライアンスを徹底し、お客さまに適切な説明責任を果たすことに価値観をもって行動します。
- 「お客さまの安心と満足」の実現に向けて、チームワークを大切に、全員参加で取り組みます。