

お客様本位の業務運営宣言について

弊社は2006年の創業より「お客様に安心をもたらす為に存在する組織」と「経営理念」に存在意義を掲げ、「基本方針」を愚直に推進しお客様へ安心をお届けする事を「すべての行動基軸」に活動してまいりました。

【弊社経営理念と基本方針】

～経営理念～

私たちはお客様に安心をもたらす為に存在する組織です
よって「お客様本位」を経営の柱と定めます

～基本方針～

- ・すべての人に信頼される組織でいます
- ・お客様の視点に立ちベストなコンサルティングを行います
- ・最新情報を学び能力向上に努めます
- ・明るく前向きな業務を行います
- ・情熱と飽くなき向上心を抱き仕事に邁進します

今般、金融庁ワーキンググループの「顧客本位の業務運営に関する原則を策定し、何が顧客のためになるかを真剣に考え、サービスの提供を競い合うよう促すことが妥当」との見解に同意し「顧客本位の業務運営方針」を宣言します。

なお上記基本方針と下記原則が合致する項目を記載した。

原則1 【顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等】

原則2 【顧客の最善の利益の追求】

原則3 【利益相反の適切な管理】

原則4 【手数料等の明確化】

原則5 【重要な情報のわかりやすい提供】

原則6 【顧客にふさわしいサービスの提供】

原則7 【従業員に対する適切な動機付けの仕組み等】

顧客本位の業務運営方針

【宣言】

平時でも非常時でもお客様へ安心をお届けする【あんしんお届け企業】の定着を目指してまいりました。ここに取組指針をホームページ等にて公表し、毎年確認・見直しを図り完成度を上げ、実現してまいります。具体的には「弊社5つの基本方針」の取組を指標（KPI）にて進捗を確認・公表します。なお、弊社では年間で「品質優秀者」を一人選出し表彰しています。

「原則1」

【方針】

<すべての人に信頼される組織でいます>

「取組」

地域密着企業として市役所と連携しています。具体的には「相模原市がん検診受診促進パートナー」に認定され「ピンクリボン運動」に参加しています。また「災害時等」にはLINE公式アカウントにて情報発信を行い防災・減災に努めています。万が一事故にあわれた時にはスムーズな事故対応を行い、完了時に独自アンケートを発送し安心していただけたかの確認を行いさらなる安心につなげてまいります。集計したアンケートは月に二回の全体研修会で発表し情報共有を行い、今後に活用します。本宣言の「取組」自体についても毎年見直します。

「KPI」

がん検診受診促進パートナーの継続、LINE発信回数、アンケート回答率、お客様の声入力件数、毎年FD宣言チェック

「原則1」「原則4」

<お客様の視点に立ちベストなコンサルティングを行います>

「取組」

お客様の不安を払拭するために、まず丁寧なヒアリングに基づく意向把握を徹底します。専門性を発揮しまだ顕在化していない潜在リスクをも把握し、お客様の視点で解説し総合的に解決方法を提案します。提案の根拠として「ハザードマップ」「医療費の現実」など情報提供を行い気付いていただきます。なお弊社では特定商品の販売に対するキャンペーン等を一切行っていません。またベストなコンサルティングを行うため、保険商品においては保険金や手数料などの各種金額について、ご紹介する各提携先（修理業者や各種士業）は無料で情報提供し、ご理解に努めてまいります。

「KPI」

複数種目割合、継続率、ご加入一覧使用率、リスクマップ使用回数、決算書一部開示

「原則3」「原則4」「原則5」「原則6」

<最新情報を学び能力向上に努めます>

「取組」

前項目の専門性やコンサルティング力に必要な能力を得るために常に最新情報を学びます。朝礼時に「日経新聞の気になる記事」を読み合わせし、「経済の今」を社員で共有しています。また全スタッフでは月に二回研修会を開催し「お客様の声発表」「商品勉強会」「コンプライアンス確認」などを行い専門性と職業倫理を保持しています。

年に二回「代理店自己点検」実施し全スタッフで読み合わせを行い1回について約6時間をかけ点検しています。

社員は他に年二回の社外研修を義務付け、周辺知識を深めるために参加しています。その後社内でフィードバックを行い、最新情報を社内共有し、当該社員の知識定着にも効果を発揮しています。

また毎年3月に新年度の計画書を作成していますが「専門性の高い資格取得」を計画的に進めています。

「KPI」

社外研修年二回、全体研修回数、グループリーダー会議回数、Eラーニング受講数、トータルプランナー人数

「原則2」「原則7」

<明るく前向きな業務を行います>

「取組」

社内活性化の観点からグループ制を導入しています。社員は一つ以上のグループを作りリーダーを務めています。お客様対応上、いきいきとした社員が望まれ活力ある社員が対応します。また地域担当制はお客様一軒に対し複数の担当者が対応します。非常時に担当者以外の者をあらかじめお知らせしチームでお客様をお守りする前向きな業務を行っています。お客様に合わせたサービスを組織で提供できる態勢にしています。

「KPI」

グループリーダー会議回数、地域担当訪問回数

「原則6」「原則7」

<情熱と飽くなき向上心を抱き仕事に邁進します>

「取組」

朝礼時に「経営理念・基本方針」を唱和しモチベーションを保ち企業文化としています。また満期にとらわれた業務からの脱却を図り「期中訪問（更新以外の訪問）」を推奨し効率的な行動変容を遂げています。訪問時の内容を濃密にするため「スケジュール管理」と「打合せ」を行い、お客様との接点を「量と質」で確保します。

「KPI」

訪問件数および地域担当訪問件数、朝礼回数、推進部打合せ回数

「原則2」「原則7」

(注意)

- ・朝礼、各種会議はWEB開催を含む
- ・社外研修はWEB開催を含む（除く、引受保険会社の勉強会）
- ・全体の見直しは年に一回とするが各回数は月に一度集計する
- ・決算書一部公表は手数料と一部の販管費とする