

損害保険取扱いに関する、お客さま本位の業務運営方針

(FD 宣言)

損害保険ジャパン株式会社 代理店 有田鉄道株式会社

顧客の最善の利益の追求

(顧客本位の業務運営の方針 2 に該当)

常にお客さまに寄り添い耳を傾け、お客さまに合わせた商品やサービスのご提案・ご提供で、お客さまにとって最善の利益を実施し、信頼と安心できる代理店を目指します。

利益相反の適切な管理

(顧客本位の業務運営の方針 3 に該当)

お客さまが不利益につながるようなご提案や販売を防ぐため、お客さまが不利益になる事項については分かりやすくご案内し、利益相反等の管理に努めてまいります。

重要な情報の分かりやすい提供

(顧客本位の業務運営の方針 5 に該当)

常にお客さまの立場やご利用環境を考え、必要とされる情報や商品を正しく分かりやすい言葉でご提案・ご提供することに努めます。重要である情報やリスク・保険のお支払いの可否などを分かりやすく丁寧にご案内させていただきます。また、ご高齢のお客さまには、ご家族と一緒に契約内容をご確認いただき、場合によってはご契約者さまをご家族の方に変更するなどのご提案もしております。

顧客にふさわしいサービスの提供

(顧客本位の業務運営の方針6に該当)

社会や経済等の環境変化に対応する商品やサービスがお客さまのニーズと合っているかを分かりやすくご案内し、品質を重視するとともにリスクに対応する最適な商品・サービスを分かりやすくご提案してまいります。また、お客さまの知識、経験、財産の状況、ご加入目的などを総合的に勘案し、内容やリスクの重要な情報について、適切かつわかりやすく説明を行ってまいります

従業員に対する適切な動機付けの枠組み等

(顧客本位の業務運営の方針7に該当)

保険担当者をはじめとする全社員に対してお客さま本位のサービスを提供できる取組みを徹底し、定期的なミーティングや社員教育にて商品内容の理解度、接客レベルなどのスキルアップを図り、永くご利用ご支持いただける代理店を目指します。

具体的な取組みと成果指標

- お客さま意思確認の徹底と対応履歴の作成
- 損害保険ジャパン株式会社が定める、お客さま信頼品質基準の充足
- 損害保険ジャパン株式会社が提供する、代理店コンプライアンス研修受講
- 自動車保険28日前早期更改率 : 70%
- 事故対応窓口割合 : 50%