

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・サービスをわ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仕組み等

(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。

お客さま第一の業務運営の定着度合いを客観的に評価できる評価指標

【KPI】

- お客様アンケート満足度を100% 回答率80%を目指す
(2004年度満足度100% 回答率 15%)
- お客様アンケートの回収率を向上し、お客様の声やアンケート結果を社内共有する
- お客様に寄り添ったご提案やご相談ができる体制づくりのため、2026年度までにプランナー1名を認定するように努める。
(2005年度現在 プランナー在籍 0名)
- 社内の情報共有会議を月1回以上行う
- ご契約顧客への連絡を年2回以上行う(契約後1カ月以内x1回、1年以内x1回)
(日ごろからの連絡を欠かさず行い、万が一のときにも安心して頂ける対応と寄り添った保険サービスを提供します)

- 社内内部監査規定に基づき、年1回監査チェックリストを用いた監査を実施し、報告書に基づいた改善計画作成及び改善取組みを実施する。
(車内内部監査実施日 : 2005年12月)

- 年4回の保険窓口担当を中心としたのロープレ研修を実施し、お客様の状況や立場に寄り添った対応を心がける。
(実施予定月 : 5月、8月、11月、2月の月初)

- 初来店のお客様、ご新規のお客様、ご高齢のお客様と誰でも一目で分かりやすく保険説明できる仕組み(掲示物や提案資料)を作成し、社内品質の均等化に努める。
(損保ジャパンショップ認定を目指す)