

業務運営の主な取り組み

1 「お客様本位」の追求

- 「お客様本位」を追求することで、何よりも大切なのは「お客様の声を知ること」に他ならないと考え、お客様のご意見、苦情、お褒めの言葉にこだわります。そのために、お客様の声は、役員、管理職がすべて目を通し、検証・改善を行うことで、より良質な取り組みに繋がります。また、独自のCS（お客様満足度）アンケートを行い、より多くのお客様の声を活かすことで、「お客様本位」の業務運営に努めます。

2 「お客様本位」の企業文化・風土の構築

- テレビ会議システムを活用し、社員と直接会話をする機会を定期的に設け、本方針に関する話し合いを重ねることで、金融事業者としての自覚と「お客様本位」の浸透を図ります。

3 「お客様本位」の営業姿勢

- お客様のご意向と申込商品との関係について記録した「意向ヒアリングシート」について、定期的にサンプリング点検を行い、「なぜその商品が選ばれたのか」を社員に直接ヒアリングすることで、適切な提案がなされているかを検証します。

4 「お客様本位」のわかりやすい情報提供

- 生命保険一括検索システムを導入することで、社員の主観と手数料に偏らない、画一的なセールスプロセスを構築します。これにより、保険料の比較、支払い範囲や条件の違い、その他詳細情報を、わかりやすく提供します。

5 「お客様本位」の安心なサポート体制

- お客様サポートデスクと専任の担当者を設け、保険金・給付金の請求漏れがないか否かの確認、各種変更手続きなどを組織的にサポートします。
また、お客様の意図せぬ保険契約の失効を防ぐため、保険料の収納についてのご案内を行います。
- お客様の情報管理システムを導入し、契約情報だけでなく、どのように保険選びをされたかなどの履歴まで一元管理します。これにより、担当者が不在でもお客様のご要望に対して迅速に対応します。

6 「お客様本位」の保険募集管理

- 申込みから短期間で解約、失効になった契約、募集の適切性が懸念される契約については、適宜、本部コンプライアンス室が直接お客様に確認、検証します。
また、独自のCS（お客様満足度）アンケートを収集し、お客様の利益が不当に害されていないかサンプリング点検を行います。