

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、お褒めの言葉を重視しています。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げるよう努めています。また、独自のCS(お客様満足度)アンケートを実施することで、より多くのお客様の声を収集し、「お客様本位」の業務運営を実践するための指標としています。アンケート結果はウェブサイト上で公開しています。

2 「お客様本位」の企業文化・風土の構築

- ・WEB会議システム等も活用し、経営層や拠点責任者等が社員と直接会話する機会を定期的に設け、本方針に関する対話を重ねること、および定期的なコンプライアンス研修を通じて、金融事業者としての自覚と「お客様本位」の浸透を図っています。

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を記録した「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、その際「なぜその商品を選ばれたのか」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たかを検証しています。
- ・お客様のニーズに応えるため必要に応じて取扱商品の見直しを行い、多様な商品の中からお客様にとって最適な商品の提供ができるよう努めています。

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、社員の主観や手数料の多寡に左右されない、お客様のご意向に沿ったセールスプロセスを構築しています。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、わかりやすく提供できるよう努めています。
- ・お客様に保障内容や保障額などを適切にご判断いただくために、関連する公的保障制度などの情報を提供しています。
- ・外貨建て保険商品や変額保険商品など複雑またはリスクのある商品の説明、ご高齢のお客様および障がいをお持ちのお客様への説明は、丁寧さとわかりやすさを心掛け、引受保険会社の取扱いルールを遵守した適切な情報提供をするよう努めています。
- ・外貨建て保険商品や変額保険商品等に関しては、お客様にご負担いただく諸費用について、保険会社から提供された注意喚起情報等に基づきご案内するよう努めています。

5 「お客様本位」の安心なサポート体制

- ・アフターフォロー体制として、お客様サポートデスクと専任の担当者を設け、保険金・給付金の請求漏れの確認や、保険契約の失効を防ぐための保険料払込み案内、および各種変更手続き等を組織的にサポートしています。
- ・お客様の情報管理システムを導入し、ご契約情報のみならず、お客様のご意向やご契約までの履歴について一元管理しています。これにより、担当者が不在の場合でもお客様のご要望に対して迅速に対応するよう努めています。

6 「お客様本位」の保険募集管理

- ・申込みから短期間で解約、失効になったご契約、募集の適切性が懸念されるご契約については、適宜、本部コンプライアンス室が直接お客様に確認の上、検証しています。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っています。

制定日 2018年3月1日
改定日 2023年6月30日
株式会社ライフアシスト
社員一同
代表取締役 皆川史樹