お客さま本位の業務運営方針

方針１．お客さまからの「ありがとう」を最大の喜びとする企業文化を醸成します

当社は、お客さまからの「ありがとう」の声こそが最大の喜びであり、その「喜び」がお客さまへのより良いサービスを生み出すと考えています。当社の全ての人財がこのような価値観を持ち、常にお客さまの立場に立った考えや判断、行動ができるよう、企業文化の構築に努めてまいります。

主な取り組み

（１）お客さま本位の業務運営の社内浸透

・当社の存在意義や目指すべき姿を全人財が共有し、お客さま本位の行動に結びつけるため、「当社が大切にする価値観」「ビジョン」、行動指針「お客さまへの誓い」を定めるとともに、理解浸透に努めます。

・当社社員向けに行う「意識調査」において、上記「価値観・ビジョン・行動指針」に対する理解・実践度を定期的に確認し、お客さま本位の業務運営の定着度を定量的かつ客観的に把握することで、より一層の浸透を推進していきます。

（２）人財育成

・当社は、お客さまニーズに応えている社員を評価する仕組みを構築し、お客さま本位の行動が実践できる社員育成に努めてまいります。

・お客さまのニーズを的確に把握し、適切なアドバイスや最適なご提案ができるよう、定期的な教育・研修の実施に取り組みます。また、階層別の研修、自己啓発の推奨・支援を行うことにより、社員一人ひとりの人材力強化へ取組みます。

・保険募集人が遵守すべき法令・監督指針・ガイドライン・業務運営ルールなどコンプライアンスに関する教育・研修を継続して実施します。

（３）内部監査態勢の構築

・お客さま本位の業務運営の定着を図るため、内部監査を通じて法令遵守ならびに保険募集プロセス等募集管理全般の有効性・適切性の評価、検証を行います。

・内部監査で発見された課題や問題点について改善策を検討・実行し、適正かつ自律した内部管理態勢の構築・強化に努めます。

方針２．お客さまの声に真摯に耳を傾け、日々のご対応や経営の改善に活かします

当社は、お客さまからの「ありがとう」の声はもちろん、お叱りやアドバイスの声まで幅広く真摯に受け止め、原因を分析し、迅速・適切に対応するとともに、積極的に事業活動に活かしていくことで、お客さまにご満足いただけるサービス品質の向上に努めます。

主な取り組み
（１）お客さま満足向上に向けた取組み
・当社では保険会社が実施するお客さまアンケートにて、お客さまの声を積極的に収集します。また、アンケートの結果を分析し、事業活動の検証・振返りを行い、お客さまの声を品質向上に最大限活かしていくように取組みます。

（２）お客さまの声を経営・品質向上に活かす取組み
・お客さまからの「ありがとう」の声を最大の喜びとし、その喜びを社内で共有・共感できるようミーティング等で報告をいたします。
・ご不満のお声に対しては適切に対応し、案件の解決だけで終わらせることなく、再発防止徹底という次なる課題に繋げ、品質向上に努めています。

方針３．お客さま一人ひとりにとって最適なサービスをご提案し、わかりやすい言葉・方法でご説明します

当社は、お客さまの「不安」を「安心」に変えるお手伝いをすることが、保険代理店としての使命だと考えます。その使命を果たすため、常にお客さまの立場に立って考え、お客さまの想い（ニーズ）を把握し、保険の枠に捉われず、お客さま一人ひとりにとって最適な解決策をご提案します。また、保険募集にあたっては、お客さまにとって重要な情報をわかりやすく、丁寧にご説明し、ご提案する保険商品の特性に応じて、十分な情報を提供することに努めます。

主な取り組み
（１）お客さまのニーズに基づく商品・サービスのご提案
・当社では、当社の行動指針や、当社がご提案できる商品・サービスおよびご提案の流れについてご説明のうえ、お客さまのご理解を得られてから、具体的なご相談を実施いたします。

・お客さまの顕在的なニーズだけではなく、潜在的なニーズを把握するよう努め、これらを踏まえた商品やサービスをご提案します。

（２）適切な保険募集プロセスの確立
・お客さまのご意向把握、比較推奨販売方針・重要事項のご説明などを適切に実施し、契約の締結または加入の適否を判断するために必要な情報をわかりやすく丁寧に説明します。

・保険商品のご提案にあたっては、パンフレットやタブレット画面（保険手続きＮａｖｉ等）を活用し、わかりやすいご説明に努めます。

（３）お客さまの特性に応じた対応
・ご高齢のお客さまに対しては、対応ルールを定め、複数回の丁寧なご説明の実施や、必要に応じてご親族に同席いただくなど、正しくご理解いただくように努めます。

・障がいのあるお客さまに対しては、柔軟かつ丁寧な対応を行います。

方針４．お客さまの暮らしに寄り添い、ご契約後も末永くサポートします

当社は、ご契約後の「アフターサービス」をしっかりやり続けることにこそ、保険代理店の存在価値があると考えます。したがって、ご契約後も、ご契約内容の適切な見直しや、もしもの時の事故対応のお手伝い、お客さまにとって有益な情報を提供し続けることにより、お客さまの暮らしに寄り添った、末永いサポートに努めます。

主な取り組み
（１）お客さまの「暮らし」に寄り添ったアフターサービス
・お客さまご自身やご家族の環境変化等に伴い、適切な補償（保障）になっているかのご確認および見直しのご提案を行います。

・お客さまが万一事故に遭われた際は、保険会社担当者と連携し、迅速な解決に向けた適切なアドバイスや保険金支払いに向けたサポートを行うなど、お客さまに寄り添った対応に努めます。

（２）大規模自然災害に備えたサービス・態勢整備
・ご契約満期到来時や災害発生時などお客さまと連絡がとれない場合に、あらかじめ登録いただいたご家族などに連絡することで安否確認や契約手続き漏れ防止を推進します。

・地震や台風など大規模自然災害が発生した際に、被害状況の確認や保険金請求に向けたサポートを行うなど、組織としてお客さまをサポートする仕組みを構築していきます。

（３）お客さまを末永くお守りするための態勢構築
・全国に展開する損保ジャパン社のネットワークを活かし、もしお引越しされた場合でも、転居先お近くの店舗にて変わらぬ事故対応サービスをご提供いたします。

方針５．地域に根差した代理店として、社会貢献に取り組んでいきます

当社は、保険という公共性の高い商品を扱う会社だからこそ、企業としての社会的責任を率先して果たすべきと考えます。保険商品の販売を中心としたサービスのご提供により、様々なステークホルダーの「安心・安全・健康」をサポートすることで社会貢献を果たすとともに、地域活動やボランティア活動を積極的に行い、地域に根差した代理店を目指します。

主な取り組み
ＳＤＧｓ（持続可能な開発目標）の達成を念頭に、当社事業の特性を活かした取組みを積極的に行ってまいります。

（１）本業を通じたＣＳＲ活動
・お客さまの生活や事業活動に潜むリスクを適切に把握し、最適な解決策をご提案することで、保険代理店としての本業を通じた社会貢献を果たしていきます。

（２）社会貢献に向けた取組み
・「高齢者にやさしい会社」を目指します。

・「地域に根差した会社」を目指します。

・紙の使用量削減や web 約款の推奨等に取組み、「環境にやさしい会社」を目指します。

２０２１．９．９
株式会社ほけんナビ