

お客様本位の業務運営方針

方針1. お客様から「ありがとう」のお言葉をいただきたいです。

私たちは、お客様にとりまして大切な「保険」をお預かりさせていただいているという感謝の気持ちを常に胸に持ち、「お客様のご安心とご満足」を考え、お客様から「ありがとう」のお言葉を一つでも多く頂けるよう日々活動を続けてまいります。

方針2. お客様にとりまして最適な保険のご提案をいたします。

私たちは、お客様のご安心とご満足を実現するためにお客様のご意向をしっかりと把握します。お客様に商品内容を十分にご理解いただけるよう、正確にわかりやすく保険をご説明いたします。

また、市場動向、変化に迅速にかつ柔軟に対応した情報とサービスの提供をいたします。お客様の保険ご加入の目的、商品に対する知識、情報、ご経験、財産の状況から総合的に最適と思われるご提案をいたします。

方針3. お客様のご契約を適切に管理いたします。

私たちは、保険はご加入いただいただけでは、その商品力は十分に発揮できないと考えます。ご契約をいただいた後（例えば、保険金をお届けする、お客様の状況に応じてメンテナンスする）の保全対応（アフターフォロー）もしっかりと管理させていただきます。

方針4. お客様の声を大切にします。

私たちは、お客様から寄せられたお言葉を真摯に受け止めさせていただき、そのお声に迅速に適切にご対応を行ってまいります。

お客様の声を社内の業務品質の向上と保険会社商品の品質の向上に活かし、お客様満足度の更なる向上を目指します。

方針5. お客様本位の業務運営の継続的風土作り

私たちは、お客様から選んでいただける代理店として相応しい社内風土を作り、向上させるべく、従業員育成を常に意識し、お客様との関係性が強くなるよう日々努力し続けます。葵総合保険があってよかったと思っただけのようよう会社風土作りを推進してまいります。