

お客さま本位の業務運営に関する方針

当社は、保険を取り扱い金融事業者として、金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則」に基づき、保険代理店業務における「お客さま本位の業務運営に関する方針」を策定し、公表します。

方針1. お客さまから「ありがとう」のお言葉をいただく努力を継続します。

私たちは、経営理念

一、総合保険代理店として、社会の安全を守り、福祉の向上に貢献します。

一、使命・責任・義務に深い自覚を持ち、社会の信頼に応え顧客の繁栄に奉仕します。

一、的確・迅速な対応を旨として、自らの知性・知識を研鑽し、資質の向上につとめます。

の実践をし続け、お客さまから「ありがとう」のお言葉を一つでも多くいただけるよう努力し続けます。

■KPI お客さまアンケート回答率： 5 % 代理店推奨： 80 %

(損保協会代理店業務品質に関する評価指針：Ⅱ-2-1-1)

方針2. お客さまにとりまして最適な保険をご提案します。

私たちは、お客様の状況や意向等をしっかりと把握した上での商品提案、情報提供、発信を心掛けます。

お客さまに商品内容を十分にご理解いただけるよう、損害保険の更改時や生命保険も含めた新規ご加入の手続きは、お客さまのご意向をしっかりと確認し、正確に、わかりやすく保険を説明いたします。

■KPI 意向把握（対応記録）シート作成：100%

(損保協会代理店業務品質に関する評価指針：Ⅱ-2-1-2)

方針3. お客さま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、ご契約をいただいた後の保全対応（アフターフォロー、保険金をお届けする手続き、お客さまの状況に応じたメンテナンス）もしっかりと管理させていただきます。

■KPI 毎月の保険金滞留案件チェック

(損保協会代理店業務品質に関する評価指針：Ⅱ-2-2-1)

方針4. お客さまの声を大切にします。

私たちは、お客さまから寄せられたお言葉を真摯に受け止め、そのお声に迅速に適切に対応を行ってまいります。

■KPI お客さまの声収集件数 営業スタッフ5件/月

(損保協会代理店業務品質に関する評価指針：Ⅱ-2-2-3)

方針 5. お客様本位の業務運営の継続的な企業文化

私たちは、お客さまから選んでいただける代理店として相応しい企業文化を構築、進化させるべく、従業員育成を常に意識し、お客さま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ていただけるような企業文化を強固にしていまいります。

■KPI 毎朝の朝礼時のワンポイントレッスン、経営理念唱和

社内研修（原則月水曜日）

（損保協会代理店業務品質に関する評価指針：Ⅱ-2-1-10）