保険代理店業におけるお客様本位の業務運営方針(FD 宣言)

当社は、保険代理店業において「お客様本位の業務運営」を基本とし、お客様に質の高い、価値あるサービスを提供するために、以下の方針を定めます。

1. お客様本位の業務運営方針
   お客様のよりよい暮らしをサポートするプロフェッショナルとして、多様化するご要望にお応えし、お客様やそのご家族をお守りする最善の保険商品の設計・サービスを提供します。

2. 保険商品のご提案
   お客様のご意向を丁寧に把握するとともに、そのご意向に沿った真に必要とされる保険商品・サービスのご提供に努めてまいります。

3. わかりやすい情報の提供
   お客様への情報提供・ご提案にあたっては、商品の内容をわかりやすく説明し、不明点や不安なく安心していただけるご案内をいたします。また、有益な情報を敵宣、ご提供することに努めてまいります。

4. 利益相反の適切な管理
   お客様のご意向に沿った保険の選び方・商品内容をお客様に丁寧にご案内します。また、乗換時の留意点を丁寧にご説明するとともに、契約内容確認を徹底し、適切な管理を実施します。

5. お客様の声の尊重
   苦情や要望として寄せられた「お客様」の声を真摯に受け止め、原因分析と再発防止策を共有し、サービス向上に活かします。

顧客本位の業務運営のための KPI 設定について

当社は、保険代理業における社内目標を達成するための重要な業績評価の指標(ＫＰＩ)を以下の通り策定し、定期的に進捗状況をチェックし改善に努めてまいります。

1. 定着とサービス品質向上のための継続研修の実施回数
   お客様に商品内容を十分にご理解いただくため、またお客様の状況に応じた商品・サービスを提供できるよう、知識の習得や知り得た知識を確実なものにし実践していくための研鑽に励むことを目標に、定期的な教育・研修を行い研修の実施回数を公表します。

2. 乗合代理店の特性の周知
   当社は、顧客本位の業務運営の第一歩は、何より「お客様がご納得いただける」ことだと考えています。常にお客様の立場で、お客様の意向を的確に把握するよう傾聴能力を高め、保険の専門性を磨き、お客様から安心を信託頂けることを目標に活動を行います。なお、お客様意向による保険会社の指定や、複数社の見積意向がない場合等は指標から外します。

AIC 有限会社 エイアイシー
Advanced Insurance Consultant
〒061-3257 石狩市樽川７条１丁目３９番地
TEL 0133-72-8226 FAX 0133-72-8236
E-mail aic33@nifty.com