

お客様本位の業務運営に関する取組方針

株式会社安心サポート

令和4年4月策定

1. 〔総則〕

株式会社安心サポート（以下、「当社」）は、お客様本位の業務運営を実現するための「お客様本位の業務運営に関する取組方針」を策定し、ここに公表いたします。あわせて、より良い業務運営を実現するため、必要に応じて定期的な見直しを実施いたします。

2. 〔お客様本位の業務運営に関する方針（FD）〕

お客様は日常の生活や企業活動を行う中で、様々なリスクと共存しています。時代の変化によりリスクは益々多様化・複雑化し、また、消費者の権利意識の高まりなどによって、日常の生活や企業活動により個人や企業が負担する賠償等の責任も益々重くなっています。

こうした中で、我々は単なる保険の販売員ではなく、お客様が抱えるリスクを的確に把握・分析し、お客様に最も適した保険を提供することが大切な使命であると考えています。

また、お客様に「安心と安全」を提供し続けるために研修やセミナーに積極的に参加し、社員の育成に注力します。高い専門性を育むことにより、お客様の多様で複雑なニーズにお応えすると共に、高い職業倫理意識を持ち、お客様に対して誠実・公正に業務を遂行し、一丸となってお客様の最善の利益を追求します。

3. 〔重要な情報とお客様に相応しいサービスの提供〕

•ルールに定められた保険募集人としての意向把握義務・情報提供義務・意向確認義務を厳格に履行します。

- お客様に対して、下記に掲げるような重要な情報を分かりやすく説明します。
 - －保険商品の保障内容・特約・保険料など
 - －デメリットとメリットの比較など
- お客様の知識・取引経験・目的・ニーズを把握し、お客様にふさわしい保険商品を提供するよう努めます。
- 当社の募集人は、常にお客様との対話を心がけ、対話を通じてお客様の意向の把握・情報提供・最終意向の確認、などのステップを踏んでまいります。
- 当社の募集人は、ルールの遵守に止まらず、お客様に対して常に最適な助言が出来るよう、心がけます。

4. 『「お客様本位の業務運営方針」に係る評価指標（KPI）』

お客様本位の業務運営を推進するため、以下のとおり「お客様本位の業務運営方針」に係る評価指標（KPI）を設定いたします。

① 「お客さまアンケート」の回収件数

お客様情報の収集に努め、お客様の最善の利益の実現が図れるよう、取組み改善につながる「お客様さまアンケート」の起票件数を評価指標に設定いたします。

② 商品研修の実施回数

お客様にとって重要な保険商品に関する情報を分かりやすくご提供し、お客様に商品内容を正しくご理解いただくため、生命保険・損害保険の商品研修、ロープレ研修など各種研修の実施回数を評価指標に設定いたします。

③ コンプライアンス研修及び各種マニュアル・規程の整備状況

保険会社から連絡されたコンプライアンスに関する重要事項を社員へ周知徹底を図るため、リスク管理コンプライアンス研修の開催状況を評価指標に設定いたします。

また、社員に対するコンプライアンス教育・研修、及び各種マニュアル・規程の整備状況を等についても、評価指標に設定いたします。

④ 契約者の携帯番号電話番号入力率

自動車保険・火災保険のご契約を頂いているお客様との連絡をより取りやすくするため、携帯電話番号の入力率を評価指標に設定いたします。

⑤ 新手続きナビ率

当社では個人情報の管理を徹底する為にペーパーレス化を推進し、可能な限り保険証券をお客様にお届けできるよう新手続きナビを行う割合を評価指標に設定いたします。

⑥ 早期更改率

お客様の安心と安全をお届けするため、最低でもご契約の満期の一か月前を目途に更改手続きが完了している割合を評価指標に設定いたします。

株式会社安心サポート

代表取締役 甲斐 志宏