

顧客本位の業務運営方針

1. お客様の声を生かした業務理念

神戸新聞興産では、保険代理店として「お客様の信頼をあらゆる活動の原点におく」の経営方針に基づき、『お客様に最大のご満足頂ける商品・サービスを提供し、お客様に最大の安心とご満足がいただくことを目指します。

【主な取組内容】

(1) お客様の声・ご意見の共有

- ・お客様からいただいた声・ご意見は定期的に全募集人で共有しています。
- ・お客様からいただいた声・ご意見等を社内で共有しながら、原因・対応を募集人全員で考え振り替えることで再発防止に努めています。お客様の声・ご意見に基づく業務品質課題を抽出し、本社、弊社拠点・募集人で改善策の検討を行っています。

(2) お客様の立場にたったベストな保険設計・サービスの提供 多様化するお客様のご要望にお応えするための、常に最新の情報を習得しお客様の立場に立ってお客様やそのご家族をお守りする最善の保険設計・サービスを提供します。

2. お客様の立場にたったベストな保険設計・サービスの提供

多様化するお客様のご要望にお応えするために、お客様の立場に立ってお客様やそのご家族をお守りする最善の保険設計・サービスを提供します

【主な取組内容】

(1) お客様のご意向等を踏まえた商品提案

- ・お客様のご意見を確認しながら、お客様に最善の保険提案をしています。

(2) 情報提供の充実

- ・ライフコンサルティングを通じ、収支予測等のお客様のお客に立てる情報提供を行っています。
- ・お客様がご利用のいただける保険会社の各種サービスの情報を募集人を通じ、また当社ホームページでもご案内しております。

(3) 契約概要・注意喚起情報等を用いた説明

- ・正しく商品内容をご理解いただくために必要な情報を記載した「契約概要」、特に注意いただきたい除法を記載した「注意喚起情報」をお渡しし、お客様が理解を深めていただけるよう丁寧な情報提供を心がけております。

(4) ご高齢のお客様への募集

- ・ご高齢のお客様にたいし、きめ細やかな取組を行うことでお客様にご提案内容

を十分にご理解いただき、ご契約いただくように努めております。

・ご親族の同席や複数回のご提案の場を設けております。

3. アフターフォロー

お客様の裁量パートナーであるためにお客様やご家族にお変わりがないか、定期的なご連絡を心掛け、業務に努めてまいります。

【主な取組内容】

(1) 当社よりご契約者様に定期的にご契約内容の確認などのためにご連絡を差し上げます。

4. 運営方針の浸透に向けた取り組み

お客様本位で行動することを促進し、本方針の浸透に向けた社員教育・評価を実施してまいります。又、社員のスキルアップ支援の一環として、社内外の教育プログラムを活用し、お客様本位の行動促進に努めてまいります。

【主な取組内容】

(1) お客様本位の行動促進・方針浸透に向けた取り組み

- ・お客様の声・ご意見の報告に対しての社内研修を行っております。
- ・ご意向把握シートによる募集品質の確認を実施しております。

(2) 社内外の教育研修の活用

- ・社内外の教育研修を活用してスキルアップを実施しております。

神戸新聞興産株式会社
神戸市中央区東川崎町1丁目5番7号 カルメニ2F
☎078-362-7171

制定：2016年5月29日