

「お客さま第一の業務運営」に関する方針

方針1. 「お客さまの安心と満足」を提供する責任を果たします

当社は、「お客さまの安心と満足」を実現するために、お客さまの不安とリスクに対して最善の解決策を提供することにより、お客さまへの責任を果たします。

<取組み策>

- ①お客さま一人ひとりを大切に、「お客さまへの責任」を掲げ、保険商品を通じてお客さま一人ひとりに最善の解決策をお届けします。
- ②保険の専門家として、プロフェッショナルな保険をお届けします。

方針2. お客さまニーズに応える商品・サービスを提供します

当社は、社会環境の変化に伴う新しいリスクや多様化するお客さまのニーズに迅速に対応した商品・サービスを提供します。

<取組み策>

- ①社会環境の変化や技術の進展等により、多様化するお客さまニーズを先取りした商品・サービスの提供に積極的に取組みます。特に、MS1 Brainを活用してお客さまの潜在ニーズを把握し、おすすめ度の高い保険商品の案内をしています。
- ②「高齢者」「障害のあるお客さま」には、お客さまの親族を交えながら、より丁寧な説明・対応をさせていただきます。また、緊急時の連絡先として親族をご登録いただく「家族Eye(親族連絡先制度)」をおすすめしています。
- ③お客さまの利便性向上に向けた「ご契約者さま専用ページ」の活用・案内をしています。
- ④新商品の発売に際し、お客さまの最新のニーズを得る事が出来るように案内、確認をしています。

方針3. ご契約へのご理解・ご納得を得られる説明に努めます

当社は、お客さまニーズに合った最適な商品を選択いただけるよう、適正な保険募集および契約管理を行います。

<取組み策>

- ①お客さまに商品内容を十分ご理解いただけるよう、説明方法等を工夫し、わかりやすく説明します。
- ②お客さまの年齢、家族構成等に応じた「ご希望」「必要性」「金額」等、お客さまのご意向に沿うよう、お客さまと話し合いながら、お客さまにとって最高の保険商品を提案します。
- ③ご契約後も、ご契約の変更・更新・解約等を迅速かつ適切に行い、お客さまの利便性・満足度を向上させます。

方針4. お客様に寄り添った事故対応、保険金・給付金請求のサポート対応を実践します

当社は、事故に遭われたすべてのお客様や、事故のお相手を含め、すべてのお客様に迅速かつ丁寧な対応をします。また、適切な保険金・給付金のご請求からお支払いまでを責任を持ってサポートします。

<取組み策>

- ①事故に遭われ、不安になっているお客様に対し、訪問や連絡を密に行い不安を和らげます。
- ②事故現場からのお客様の連絡においては、原則、担当者または事故現場近くにいる者が事故現場に出向きます。
- ③正確な事故状況・情報を把握し、早期解決に努めます。
- ④事故に遭われたお客様や事故のお相手の方に十分なご理解とご納得がいただけるよう、お支払いする保険金の金額、算定に至った理由等について、わかりやすく説明していきます。
- ⑤事故に遭われたお客様の保険金・給付金支払いまで責任をもって丁寧にサポートします。

方針5. お客様の声に真摯に耳を傾け、改善に活かします

当社は、お客様の声を幅広くお伺いするとともに、寄せられたすべてのお客様の声に真摯に耳を傾け迅速かつ適切に対応します。また、お客様の声を当社の業務改善に活かし、品質向上に努めます。

<取組み策>

- ①苦情・お褒めの言葉等、すべてのお客様の声を真摯に受け止め、社員全員に周知徹底し、業務品質の向上に活かします。
- ②「お客様アンケート」の満足度を確認するとともに、お客様の商品・サービスへの期待に応えられるよう、改善活動に取り組みます。

方針6. 社員一人ひとりが、「お客様第一」の価値観をもって行動します

当社は、社員一人ひとりが「お客様第一」の価値観をもって行動するよう、社員教育を継続的に行い、適切で正確な業務処理を行うために必要な知識・スキルを習得できるための社員教育をします。

<取組み策>

- ①「お客様第一」の価値観は、経営方針である「常にお客様の立場になって、専門家としてのまごころあるサービスを目指す。」そのものです。「正しい知識」「親切」「誠実」を基本に「お客様の安心と満足」のために行動します。
- ②会社全体でコンプライアンスを徹底し、お客様への責任を果たします。
- ③社員「教育プログラム」を策定し、計画的な社員教育をすすめます。

2020年10月1日制定

F T 太陽株式会社