

お客様本位の業務運営に関する基本方針

■基本方針1

「お客様の声」を経営に活かす取組み

「お客様の声」を幅広くお伺いするとともに、「お客様の声」を経営に活かす取組みを推進し、「お客様満足向上」に努めます。

(具体的な取組内容)

■「お客様の声」をサービス向上につなげる取組み

・当社従業員やお客様サービスセンター等を通じたお客様からの直接のお申し出をお客様サービス向上につなげています。

・お客様サービスの担い手である営業担当が、より一層お客様の視点に立って行動するよう、お客様の意向を伺う取組みを開始しています。

■お客様サービスの向上に向けた推進態勢

・様々な方面から寄せられる「お客様の声」を集約のうえ分析し、お客様サービスの向上策に活かしています。

■基本方針2

お客様のニーズやライフスタイルに合う商品・サービスの提供

お客様ニーズやライフスタイルの多様化を的確に把握し、お客様に満足いただける先進的な商品をご案内するとともに、お客様に適したチャネルを通じて、お客様のご意向を踏まえた商品・サービスをご提供します。

(具体的な取組内容)

■お客様ニーズやライフスタイルの多様化にお応えする商品の提供

・お客様ニーズやライフスタイルの変化を的確に把握し、お客様に最適な保障をご準備いただける商品)をご提供しています。

・具体的には、「死亡保障」「医療保障」「がん保障」「収入保障」の4つのカテゴリの保障ユニットから、お客様のニーズに合わせてそれぞれの保障ユニットをより良い商品をご提供しています。

これらの商品をご加入時だけでなく、ご加入後もお客様のライフステージの変化に応じて、ご案内いたします。

■お客様のニーズに適したチャネルを通じた商品・サービスの提供

・それぞれのお客様に適したチャネル(営業対面チャネル、通販チャネル)を準備し、お客様に最適な商品・サービスをご提供しています。

■お客様のご意向を踏まえたコンサルティングサービス

・当社は、お客様との対話を通じた丁寧なニーズ喚起と保障に対するお客様のご意向の事前把握を基本とし、ご意向と提案内容の関係性をご説明し、最終的にお客様が十分ご理解のうえ、ご納得いただいた内容でご加入いただくこととしています。

・特に、高齢のお客様への商品説明の際は、十分にご理解されているか確認をとりながら、繰り返し丁寧に説明するよう留意するとともに、原則ご親族等の同席のお願いをしています。

・未成年、特に15歳未満を被保険者とするご契約については、適正な保険金額を設定した上で、お客様のご意向を踏まえてお勧めしています。

■基本方針3

ご加入時のお客様への情報提供の充実

ご意向に沿った最適な商品・サービスを選んでいただけるよう、商品・サービスの特性等について、わかりやすい資料や丁寧な説明によって、適切かつ十分に情報提供することに努めます。

(具体的な取組内容)

■わかりやすい資料等によるご説明

・十分にご理解、ご納得いただきご加入いただくために、社内の資料作成基準に則り、わかりやすい資料をご提供することに努めています。

■重要な情報のご説明および開示

・「ご提案書」「ご契約のしおり(定款・約款)」「重要事項説明書」「その他パンフレット・ニード喚起ツール等」を活用し、お客様が必要な保障を選択しやすいよう、保険商品や特約の保障内容、主な支払事由、支払金額、リスクと不利益情報等のご提供に努めています。

・当社では、お客様に市場リスクのご負担がなく、ご契約時点で保険金額、給付金額等が確定している商品を取り扱っており、お客様にお支払いただく保険料と、保険会社がお支払いする保険金額、給付金額等の情報をお客様にご提供しています。

■基本方針4

ご加入後のお客様サービス活動の充実

ご契約期間が長期にわたる生命保険の特性を踏まえ、お客様に寄り添ったお客様サービス活動を行うとともに、お客様への正確かつ迅速なお支払いに努めます。

(具体的な取組内容)

■営業担当によるフェイス・トゥ・フェイスの活動

・当社の営業担当は、フェイス・トゥ・フェイスの活動を基本とし、ご加入後も定期的に訪問し、ライフスタイルの変化にあわせた適切な情報提供等のアフターフォローを行っています。

■お客様からのお申し出へのご対応

・お電話によるご照会、ご相談、各種手続きのお申し出を「お客様サービスセンター」にて承り、迅速な対応により、お客様サービスの向上に努めています。

■基本方針5

お客様本位の行動の浸透に向けた取組み

当社従業員に対し、お客様の最善の利益を追求するための意識醸成および教育の推進を図るとともに、お客様本位の行動を当社従業員の評価体系に反映することにより、お客様本位の業務運営の浸透に向けて取組みます。

(具体的な取組内容)

■お客様本位の行動に資する職員教育の実施

- ・お客様本位で行動するためのお客様志向の意識醸成や、お客様の信頼にお応えするためのコンプライアンス強化を目的とした社内研修および社外試験への受験勧奨を実施しています。
- ・ご加入時やご加入後のアフターサービス活動時に丁寧なコンサルティングを行えるよう、お客様のご意向にお応えするためのコンサルティング教育や、FP知識をはじめとした知識面の教育を強化しています。