

お客様本位の業務運営

【FD宣言(お客様本位の業務運営)】

当社は「お客様第一」の経営理念のもと、お客様に「質の高い、価値あるサービス」「大きな安心」をご提供するための取り組み方針は以下の通りです。

1.お客様に最適の保険商品のご提供

お客様を取り巻く危険は様々です。様々なリスクからお客様を守り保険商品を設計するため、法人のお客様には、「リスクコンサルティング」の手法で、個人のお客様には、他に「意向の把握」を通して、そのリスクを知り、お客様に最もふさわしい保険商品をご提供いたします。

2.お客様への情報の提供

保険商品に関する重要な情報を解り易くご説明します。

特に、お客様にとって不利益となる事項（保険金をお支払いできない場合など）については、より一層、丁寧なご説明をするように努めます。また、高齢のお客様におきましては、保険商品の理解度を適宜確認しながら、誤解の生じないよう慎重に解り易くご説明をいたします。

3.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全員で共有し、社員の業務能力向上に努めてまいります。

4.お客様の利益を尊重

当社の利益のためにお客様の利益を不当に害することがないように業務運営を行ってまいります。当社は保険商品をお客様にお勧めにあたっては、保険会社から受け取る代理店手数料の多寡に影響されることなく、お客様のニーズに合った商品をご提案、お勧めいたします。

5.お客様第一の実現

お客様第一を実現するために、お客様のニーズを把握し、ニーズに合った商品をご提供できるよう従業員に対し、継続的な「教育、研修」を実施してまいります。

【KPI(宣言の定着を測るための評価指標)】

1.お客様本位の業務運営をするための社員研修を推進します。

お客様第一の精神を習得するための社員研修を毎月実施し、全員が受講します。
実施回数:年間12回

2.お客様の声を分析し、業務に活用させていただきます。

お客様の苦情やお褒めの声を集約分析して、苦情の再発防止のポイントを社員全員で共有することで、社員の業務レベルを向上させます。

3.お客様本位の業務運営がなされているかをお客様に評価していただきます。

お客様にアンケートを実施し、お客様第一のサービスを提供されているかをお客様に評価していただきます。2025年度に実施。

〈お問い合わせ〉

有限会社まごころ保険センター

山形県寒河江市緑町83-2 TEL:0237-77-5485 FAX:0237-77-5637



☎ 0120-215455 (受付時間[平日]9:00~17:00) <https://smile-support-ins.com>

寒河江office/〒991-0062 山形県寒河江市緑町83-2 TEL.0237-77-5485 FAX.0237-77-5637
鶴岡office/〒997-0028 山形県鶴岡市山王町9-23 LOGI9 2F TEL.0235-29-3127 FAX.0235-29-3128