

お客様さま本位の業務運営方針

当社は、お客様さまに安心と安全をお届けするため、よりお客様さま目線で業務運営を行うための「お客様さま本位の業務運営方針」を策定いたしました。

当社は、その実現に向けて全職員が一丸となり、日々切磋琢磨しながら業務遂行いたします。

1. お客様の最善の利益の追求

当社は、お客様さまに対する感謝の気持ちを忘れず、常にお客様さま目線での行動を心がけます。また、お客様の声に耳を傾け、お客様の意向を把握してお客様さまに寄り添い、お客様の幸せを追求してまいります。

2. 利益相反の適切な管理

当社は信用・信頼を起点として決してお客様の利益を害することのないよう、誠実で公平な業務に努めます。

3. 重要な情報の提供

当社は、お客様さまにとって有益な情報を適宜適切に提供することに努めてまいります。

専門用語は使用せず、お客様さまに分かりやすい表現を用いながら、お客様さまにご理解いただいたかを確認しながら丁寧に進めてまいります。

4. お客様にふさわしいサービスの提供

当社は、お客様さまにふさわしい適切なサービスを提供するために、定期的にコンタクトを取りながらコミュニケーションの充実を図り、環境の変化を素早く把握し、最善なサービスの提供に努めてまいります。

5. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

当社は、一人ひとりが知識と能力を高めながら質の高い代理店経営を目指すと共に従業員が満足できる職場環境の整備と人材育成、人事制度の構築を目指します。

※「お客様本位の業務運営方針」に掛かる評価指標の設定について

当社は以下のとおり、「お客様本位の業務運営」の評価指標を定めます。

- (1) お客様アンケートの回収率
- (2) お客様アンケートの「推奨度」

なお(1)(2)ともISO9001(品質マネジメントシステム)の品質目標と共通です