

お客様本位の業務運営に関する取組方針

当社は、「人間に奉仕し、社会に貢献する」をモットーに、お客様本位の業務運営を実践するために本方針を定めます。

1.お客様本位の業務運営を支える社内体制

・当社は、全ての従業員にモットーが浸透することを目的として、経営幹部がメッセージを発信し続けます。また、従業員と対話し、考える機会を持ち、お客様本位の業務運営を支える体制を整備致します。

2.保険募集業務の品質の向上を目指す管理態勢の構築

・当社は、募集時、意向確認を含む面談記録シートを保管し、お客様への募集プロセスを定期的にモニタリングする体制を構築致します。

3.お客様のご意向に沿った適切な商品の提案とサービスの提供

・当社は、お客様のご意向に沿った適切な情報提供を行うため、比較説明・推奨販売の過程を記録し、適切な保険商品の提案とサービスの提供を実践します。

4.お客様が安心する情報の提供

(1)お客様の特性に応じた適切な情報提供

・当社は、保険募集にあたり、契約概要・注意喚起情報をもとに、保険商品の特徴、お客様の特性に応じて対応することを心掛け、お客様の誤解を招かないよう丁寧に説明を行います。

(2) 特に配慮が必要なお客様への情報提供

・当社は、特に配慮が必要なお客様(ご高齢のお客様や障がいをお持ちのお客様等)に対して、より慎重な対応を心掛け、お客様の状況に応じた適切な情報提供に努めます。

5.お客様の「声」を活かす取組み

・当社は、お客様から寄せられた「苦情」、「業務改善・品質向上に資するご意見・ご要望」をデータベースに入力し、情報共有を行い、お客様満足の向上に繋がります。

6.適切な業務運営に向けた従業員教育と研修の実践

・当社は、定期的に社内研修を実施し、適切な業務スキルの習得と向上に努めます。

2021年3月19日 制定
ニット保険株式会社
代表取締役 小川 武志