

お客さま本位の業務運営方針

社は、企業理念に則り、お客さま本位で行動し、お客さまへの最善の利益を追求し、お客さまの公正な取扱いを確保するため、業務運営方針を定めております。

（お客さま本位の業務運営の確立とお客さまの利益の確保）

お客さまの声やご意見等に真摯に対応し、保険商品のご提供を通じてお客さまに最善の利益を提供できるよう、お客さま本位の業務運営を確立します。

（利益相反の適切な管理）

保険商品の募集・販売等を行う対価として、保険会社から代理店手数料等を受領しますが、これらの多寡で募集を行うことなく、お客さまの保険加入に対する意向の把握、取扱商品の比較推奨販売に係る法令等を遵守することにより、お客さまの利益が不当に害されることがないよう、適切に管理・検証する姿勢を整備します。

（お客さまのご意向に沿った保険商品のご提案）

お客さまのご意向をしっかりと汲み取ったうえで適切な情報のご提供を行い、お客さまに正しくご理解をいただくことで、お客さまのご要望に最適な保険商品のご提案ならびにご契約をいただけるように努めます。

お客さまのご経験、知識及びニーズを把握し、お客さまにふさわしい商品・サービスのご提供を行います。

（お客さまへの重要な情報の分かりやすい説明）

お客さまにご提案する商品やサービスの説明に際しては、お客さまの知識、経験、財産の状況、ご加入目的等を総合的に勘案し、商品内容・リスク内容等の重要な情報について、お客さまにご理解いただけるよう適切かつ分かりやすく説明を行います。

ご高齢のお客さまおよび障害をお持ちのお客さま等、特段の配慮が必要なお客さまに誤解を生じさせないよう、お客さまの特性に応じてわかりやすく丁寧に説明を行います。

（お客さまの声の適切な対応と改善）

お客さまにふさわしいご提案ができているか、お客さまにご満足いただけているか、改善点はないか、お客さまの声の収集に努めます。お客さまの声に適切に対応し、より良いサービス品質向上に向けた取組みを行うことでお客さまから満足を得られるように努めます。

（適切な業務運営を行うための管理体制）

適切な業務運営が行われているか等の検証ならびに問題点の改善のため、保険部門点検実施による検証および改善を行います。また、研修を通じ、自己研鑽に努め、業務品質の向上に努めます。

【代理店】芸 陽

東広島市西条西本町 21 番 39 号 芸陽バス株式会社 保険センター TEL082-424-4711