

制定日 2021年 3月31日
改定日 2023年 6月12日
きらら保険サービス株式会社

お客さま本位の業務運営方針

当社は、NTTグループの総合企業代理店として『「大切なものを守りたい」私たちはそんなお客さまの願いをカタチにします』を企業理念として、個人のお客さまに対しては、お客さま一人一人に最適な保険の設計・提案による生涯サポート、法人のお客さまに対しては、リスクマネジメントに資する適切な保険ソリューションの提案等を通じた保険サービスを提供します。

こうした考えを踏まえ、お客さまに職域の保険代理店として「入ってよかった」と思ってもらえる保険サービスの提供を目指すため、本方針を定め公表し定期的に見直します。

方針1 お客さま本位の業務運営の実践と企業文化の確立 〈原則 2、5、6、7 に対応〉

当社は、お客さまのニーズにあわせた保険サービスを提供するため、お客さま本位の業務運営を実践し、企業文化として確立するよう努めてまいります。

〔主な取組み〕

- ・ お客さま本位の業務運営の定着を図るために、募集方法やコンプライアンスの遵守及び個人情報保護等のルールを定め、業務品質の向上に向けたお客さまの声の活用、お客さまにとって最適な保険の商品や情報の提供、並びに品質の高いサービスの提供を行うとともに、これらを推進するため、社員への動機づけの教育を行います。

方針2 お客さまの声を活かす取組み 〈原則 2 に対応〉

当社は、「お客さまの声」における意見・要望・苦情等は貴重な経営資源と位置付け、CS品質向上委員会等を設置し、お客さまから寄せられたご意見等の事案を共有・検証を行い、改善策の立案及び再発防止に向けた取組みを実施し、業務改善、サービス向上に反映させてまいります。

〔主な取組み〕

- ・ お客さまとの対応において「お客さまの声」を収集し、苦情・意見・相談・要望・お褒めの情報を区分したうえで集約し、速やかに社内や保険会社に共有を行います。
- ・ 収集した「お客さまの声」は業務品質の向上につながる有益な情報として、マネジメント層とも共有し、サービス向上に向けた業務改善及び再演防止に取組むとともに募集人への教育・指導等に活用し、PDCA サイクルを効果的に回す取組みを行います。

方針3 お客さまへの最適な保険の情報提供

〈原則2、3、5、6に対応〉

お客さまのニーズに基づき、お客さまの状況や保険の加入目的等を総合的に勘案した最適な商品を選択いただけるよう、お客さまに重要な情報をわかりやすく、丁寧にご説明していきます。

〔主な取組み〕

- ・ 意向把握を適切に行うため「意向把握シート」等に基づき意向を的確に把握するとともに最適な個別プランのご提案を行い、契約時には、お客さまの意向に沿った保険契約内容となっているか確認します。
- ・ 保険募集にあたり販売方針説明、情報提供、プラン提案及び商品内容説明、関係する公的保険制度の説明、意向確認、告知の説明、契約手続きなどの募集プロセスを適切に行います。
- ・ お客さまへの保険のご案内時には、比較説明、推奨販売を適切に行うため、比較説明・当社独自の推奨理由について基準に沿って情報を提供し、提案を行い、お客さまのご意向と実情に沿った商品のご案内を行います。
- ・ ご高齢のお客さまへは、正確な意向を十分に確認し、十分な時間をかけてゆっくりと説明し、複数の募集人からの提案やお申込み受付後に電話等での確認を行うなどのきめ細やかな対応を行います。
- ・ 障がいをお持ちのお客さまへは、どのような対応を望まれているかを丁寧に聞き取り、合理的配慮の提供を行います。

方針4 品質の高いお客さまサービスの提供

〈原則2、5、6に対応〉

当社は、お客様コンタクトセンタを設置し、保険募集マニュアルの整備等お客さまサービスの均質化を図るとともに、保険コンサルティングの専門スタッフを配置する等、品質の高いお客さまサービスの提供に努めています。

〔主な取組み〕

- ・ お客さまからのお問合せについては、商品毎の対応マニュアルにより均質的な説明をします。
- ・ 当社コンタクトセンタは、保険に精通した専門のスタッフが、商品のお問合せ対応や保険の提案などのサービス提供及び契約後の管理とアフターフォローを行います。
- ・ 当社コンタクトセンタでは、ご高齢のお客さまからのお問合せやご提案等は、解りやすく適切に対応します。
- ・ また、障がいをお持ちのお客さまへは、お申し出いただいた合理的配慮の対応を行います。
- ・ なお、法人のお客さまに対しては、リスクマネジメントの専門家である法人営業部において一元的な対応を行い、付加価値の高いソリューション提案及びアフターケアを行います。

方針5 社員に対する適切な動機づけの枠組み等

〈原則6、7に対応〉

当社は、お客さまへ保険を提供するための商品知識に対する教育や研修を継続的に実施しスキルアップを図ります。

また、各種法令への理解の促進、個人情報保護の徹底、適切な保険募集目的とした研修を実施するとともに、適切に運営されていることを確認するため内部監査等を実施していきます。

【主な取組み】

- ・ 保険募集業務のスキルの維持・品質向上のための保険会社や当社独自による研修や職場OJT、勉強会、説明会等を実施します。
- ・ 商品知識向上及び理解度・浸透度の確認のために保険会社や当社独自による代理店必須研修、業務スキルアップ研修（新商品等の研修、コンサルティング研修等）などにより育成を図ります。
- ・ 全社員に対し保険募集に関するコンプライアンスの徹底のためのコンプライアンス研修を実施します。
- ・ 保険募集の適切な運営等を確認するため、自己点検や内部監査部門によるチェック及び改善取組みを行います。
- ・ また、『「大切なものを守りたい」私たちは、そんなお客さまの願いをカタチにします』の企業理念を実現するため、人事制度・資格制度等の運用を行い、企業文化・人材力の向上に努めてまいります。

※金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社運営方針の対応関係については、別に掲載したため削除いたしました。