

お客様本位の業務運営方針

制定日 2021 年 3 月 22 日

Hitz 保険サービス株式会社

当社は、社是である「保険を通じて社会に奉仕するため親切を第一とし、責任を重んじ信用を尊びます。」の精神により、お客様に「安心・安全・健康」を提供することを使命とし、お客様本位の業務運営を実現するために、本方針を定めます。本方針に基づいた業務が遂行されているかを内部監査室による監査を定期的実施し、代理店業務を改善していく PDCA サイクルを構築します。

1. お客様の声を真摯に受け止め、誠実、迅速かつ適切に対応するとともに日々のお客様対応や経営の改善に活かします。

具体的取組（１）お客様の声の記録と共有

お客様より頂いた苦情、ご意見・ご要望、気づき、お褒めの言葉は社内データベースに記録すると共に、積極的に社内共有を実践します。

具体的取組（２）お客様の声の分析と改善策実施

頂いたお客様の声については、定例のコンプライアンス委員会において確認・分析し改善策や再発防止策の検討を行い諸施策に活かしていきます。

2. お客様のご要望に応じた最適な商品・サービスをわかりやすく提案します。

具体的取組（１）適切な保険募集プロセスの実施及び記録

お客様への保険商品のご案内に際し、複数の保険商品の販売・推奨を行う場合は、当社の比較推奨方針に則り適切に保険募集を実施致します。またお客様に対し意向把握、比較説明、推奨販売、情報提供、意向確認が適切に遂行されているかを確認するため募集プロセスの証跡を各自に記録します。

具体的取組（２）お客様に最適の商品、サービスを提供

お客様に正確に保険商品の特性や関連情報の説明を実施するためマニュアルの整備やトークスクリプト等を作成し、募集人に徹底し業務の標準化を図っていきます。

具体的取組（３）お客様の特性に応じた対応実施

ご高齢のお客様に対しては対応ルールを定め複数回の丁寧なご説明の実施や必要に応じて「ご親族に同席頂くなど正しくご理解いただくよう努めます。

3. お客様を取り巻くリスクの把握と分析を行い、お客様の意向や状況にマッチした情報提供やアフターフォローを行っていきます。

具体的取組（１）各種保険情報の提供

お客様の契約内容を分析し、保険加入状況や補償内容のご確認をさせて頂き、保険相談窓口として各種保険情報の提供等を通じてお役立ちを提供してまいります。

具体的取組（２）事故後のフォロー

事故発生時は、お客様の立場で親身になったご相談、アドバイス等きめ細かいサービスでお客様をサポートします。

具体的取組（３）事故防止へのお役立ち

WEBによる安全運転講習会の実施等により事故の未然防止にお役立ちを提供してまいります。

4. 適正な業務運営を行うための社員教育を実施します。

具体的取組（１）コンプライアンス研修の実施

保険代理店のコンプライアンス及びお客様対応品質の向上を目的としてコンプライアンスカリキュラムを策定しレベルや目的に応じた各種研修を行います。

具体的取組（２）業務スキル向上のための研修実施

お客様に最適な保険商品のご提案やより良いサービスを提供できるよう実効性のある研修を実施し、当社独自のスキル認定制度も活用し保険代理店として必要な募集人専門業務スキルの向上に取り組んでまいります。

5. 本方針に関する成果指標（KPI）

弊社は、上記「お客様本位の業務運営方針」を実践していく上で、次の通り成果指標（KPI）を設定し、取組み・改善状況を客観的に評価できるようにします。

- （１） お客様の声の収集件数
- （２） ロープレ研修回数