

お客様本位の業務運営方針

当社は、保険代理店として1961年に創業した福岡地所株式会社より事業を継承し、長年にわたり培った技術・知識・経験に基づき、お客様の立場に立って最適なお提案をいたします。
お客様により良い保険サービスの提供を目指すため、以下の運営方針を定めます。

[運営方針1]お客様本位の業務運営の推進と企業文化の確立に努めます

- 当社は、良質な保険サービスをご提供するため、「お客様本位の業務運営」に積極的に取り組みます。
- 専門性・知識、経験等を積んだ人材の育成を通じ、本方針を企業文化として確立するよう努めます。

[運営方針2]お客様にとってわかりやすい情報提供をいたします

- お客様とのご相談を通じて、法人・個人それぞれのリスクやご意向を把握し、適切な商品・プランを契約概要・商品パンフレットを用い、ご提案・ご説明いたします。
- 特定の保険会社をお勧めする場合、その推奨理由をご説明いたします。
- 特にご高齢のお客様に対しては、わかりやすい言葉で丁寧なご案内を行い、複数回のご説明の実施や、必要に応じてご家族に同席いただくなど正しくご理解いただくようきめ細やかな対応を実施いたします。

[運営方針3]お客様を最優先に考え、安心・信頼していただけるようお客様のご意向に沿った最善のサービスの提供に努めます

- お客様との対話を通じてご意向を把握し、最適な保障内容・妥当な保障額の保険商品やサービスをご提案します。また、ご契約をいただく際には、お客様にその内容を正しくご理解いただけるよう、ご契約に関する重要な事項を分かりやすくご説明いたします。
- 損害保険については、お客様が万一事故に遭われたときには適切なアドバイスを行い、解決まで真摯に対応いたします。
- 生命保険については、入院・手術をされたお客様に対して、誠実かつ真摯な対応でお客様の不安を和らげるとともに、保険金や給付金の速やかなお受け取りをサポートいたします。

[運営方針4]お客様本位の業務運営の定着のため、従業員教育を推進します

- 各募集人に必要なスキルを身につけさせることを目的とした専門的資格の取得及び e-learning など研修の整備やコンプライアンスの社内教育体制の整備に努めてまいります。

[運営方針5]均質なサービスをご提供できるよう社内環境の整備を推進します

- 保険募集マニュアルや顧客管理システムを整備し、募集プロセスを記録いたします。
- お客様の声を取り纏め、特に苦情については担当部門による管理・分析・検証を行い、再発防止に努めます。