

お客さま本位の業務運営方針

代理店名：株式会社ヤマダライフ保険

方針1. お客さま本位の情報提供およびコンサルティングの実践

(1) 「傾聴・共感」の姿勢を大切に、お客さまの真のニーズを適確に把握し、おひとりおひとりのライフプランに沿った適切な商品・サービスのご提供に努め、信頼される企業を目指します。

(2) 法令やルールを厳格に遵守し、お客さま視点で誠実なコンサルティング活動を行ってまいります。

(3) お客さまに安心してご相談いただけるよう、ご提供する商品・サービスの内容に応じ、重要な情報を分かりやすくご提供し、信頼の確立を目指します。

具体的取組

- ①お客さまのご意向を把握した上で、ご意向に沿った保険商品の提案を行うとともに、ご契約に至るプロセスを記録しています。
- ②お客さまの意向把握に関する社内規則を制定し、体制整備に努めています。
- ③複数の取扱保険会社、取扱商品の中から、お客さまのご意向に沿った商品を適切にご選択いただくため、「比較推奨販売方針」を策定しています。商品の提案前にお客さまに提示し、ご納得いただくように努めています。
- ④商品のご提供にあたっては、推奨理由、商品特性、不利益事項等の情報を、お客さまに十分にご理解いただけるよう、専門用語を多用することなく平易な表現で行うように努めています。
- ⑤ご高齢のお客さまへの提案に際しては、配偶者や親族の方の同席、複数回の面談等をお願いすることにより、申込内容について十分にご理解いただいたうえで申し込みいただくように努めています。
- ⑥お客さまに保険商品の内容をご説明する際は、重要な情報を記載した「契約概要」、特にご注意いただきたい情報を記載した「注意喚起情報」を使用し、わかりやすく説明するように努めています。
- ⑦既契約内容を見直し、新たな契約にご加入いただく場合には、お客さまに不利益となる情報を丁寧に説明し、ご納得いただいた上で、ご加入いただくように努めています。

⑧変額年金、外貨建保険等の市場リスクが存在する商品については、お客さまの投資経験等に照らし、最適と考えられる商品をお勧めするとともに、商品内容や仕組み、リスク等について適切な説明を行うように努めています。

⑨定期的に集合研修を実施し、保険商品に関する知識・コンプライアンス・各保険会社の取扱ルール等の習得に努めています。

方針2. お客さま本位の販売方針の実践

(1) お客さまのライフスタイルの変化を適確に把握し、「家計のお悩み」等の解決の一助となれるよう、おひとりおひとりにとって最適と思われる商品を推奨いたします。

(2) 常にお客さま本位で考え、お客さまのご意向に最も適合する商品やサービスをご提供し、お客さまのご満足とご支持をいただけるように努めます。

具体的取組

①お客さまのご意向にお応えできるように、複数の保険会社と募集代理店契約を締結し、取扱商品の拡充に取り組んでいます。

②保険商品のご提案にあたっては、「比較推奨販売方針」の定期的な振り返り・必要な見直しを行い、お客さまのご意向に沿った最適な商品を推奨できるように努めています。

③お客さまに適切な保険商品のご提案を実施しているか確認するため、毎月、各拠点ごとに活動報告内容・意向把握シートのチェック・募集人ヒアリング等を行い、意向把握プロセス・比較推奨プロセスの適切性の検証を行っています。

④お申込みをいただいてから短期間でご契約が消滅してしまった場合や募集に際し問題が懸念される場合には、各拠点ごとに速やかに募集人ヒアリングを実施する等、適切なご提案が行われたかどうか検証を行っています。

方針3. 「お客さまの声」を経営に活かす取組みの実践

(1) お客さまからのご意見・ご要望等の「お客さまの声」を真摯に受け止め、「お客さま第一主義」による経営を推進し、事業活動の品質向上に努めます。

(2) 組織全体にお客さま満足度の向上への取組みを浸透できるよう、「お客さまの声」の社内共有をはじめとした社員教育に取り組み、継続的にサービスの質の向上に努めます。

具体的取組

①受け付けたお客様の声（苦情）については、受付日時、申出内容、対応経緯等について記録しています。保険会社から連絡のあったお客様の声（苦情）についても記録し、社内で共有できる体制としています。

②お客様の声（苦情）を受け付けた場合には、お客様のお申出をよく聞き、認識を一致させるように努めています。また、迅速・適切かつ誠実に対応し、お客様にご納得をいただくように努め、対応の遅れ等問題が認められる場合には、各拠点長による個別指導とともに、社内共有を行い再発防止に努めています。

③お客様の声（苦情）の発生原因の真因の把握に努め、同様の苦情が発生しないよう再発防止策を講じ、全員が業務の改善に取り組むよう、社内で共有できる体制としています。