

# お客様本位の業務運営方針（FD 宣言）

1. HOME URL <https://www.hc-tokio.co.jp/>
2. お客様本位の業務運営方針（FD 宣言）

---

## お客様本位の業務運営方針

---

～みなさまのお役に立つ宣言～

私たち有限会社 保険センタートキオ（以下、当社）は企業理念に基づき、

「みなさまのお役に立つ」「みなさまの信頼を得る」そして「みなさまに愛される」企業であり続けますよう、常に「誇り」と「感謝の気持ち」を持ち、お客様が抱えていらっしゃる問題に共に誠実に向き合いながら、問題解決や問題軽減を実現していく事を目的としております。

その為に、以下の方針を定め実践していく事をお約束致します。

## スローガン

夢の実現と生きがいのある人生を送ろう！

### 【ビジョン】

自らの夢を持ち、その夢を実現させる為の会社を作ろう

### 【基本理念】

1. お客様からの信頼を事業の原点とし、保険という社会性、公共性の高い事業を通して地域社会に貢献し、代理店の地位向上を目指します。
2. 代理店は一つの事業体として自立した上で、東京海上日動火災保険（株）からもパートナーと云われる代理店を目指します。
3. スタッフとその家族全員が物心両面で幸福になれる職場を作ります。

### 【8つの約束】

1. 約束事を守ります。
2. 嘘をつきません。
3. 愚痴、陰口を言いません。
4. トライする前に出来ないと言いません。
5. 失敗を他人のせいにしません。
6. 積極的に発言し、果敢に行動します。
7. 他人の意見を聴きます。
8. 人として恥ずかしいと思う事はしません。



TOKYO

有限会社 保険センタートキオ

## ＜お客様本位の業務運営＞ 実現の為に必要な取り組み

### 1 ご契約後のスピーディーかつ誠実な対応

お客様の安心につながる重要対応の1つは契約後のアフターサービスと考えます。

スピーディーかつ誠実に対応し、お客様満足度アップにつながる継続的なサービスの提供を行います。

- リスクが発生した際に生じる「お客様が不安を感じる」場面で、不安要素を少しでも軽減させる為。
- ご契約後の家庭環境、経済環境、経営状況等の変化に対応する為。

活動の最優先をここに置くと共に、お客様おひとりおひとりをコンピューターシステムにて一元管理（TNEXT システムにて）し、常にお客様のライフスタイルの変化、世の中の経済状況の変化、医療技術や新薬の進化、税法上の変化等に素早く対応致します。

### 2 お客様の声を経営に活かす対応

お客様のご要望に適切にお応えするとともに、お客様からの声を大切にさせて頂き、業務運営に活かしております。

弊社社員はお客様からの「お叱り」「改善要望」「感謝の言葉」等を報告しております。

その全てを定例的に毎週月曜日に社内で共有し、今後のお客様満足度アップにつなげていく取り組みを行っております。

### 3 保険募集における管理対応

お客様に不利益になりうる保険募集を行わないよう、お客様お一人お一人に対し、募集の際にお客様のご意向やご契約に至るお考え、ご契約までの状況を自社作成のシートに詳細に記入し保管しております。その1枚1枚について業務管理責任者が業務記録や内容を分析、検証し、必要に応じて業務管理責任者よりお客様へのご連絡をさせて頂く対応や、社員への個別指導を行いお客様サービス向上につなげております。

また、ご解約、失効、乗換などにつきましても、担当者からそのお客様にデメリットのご説明を行った後、お客様のご意向に即して迅速にその対応を進めて

おります。その1件1件について担当者が報告書を作成しております。その報告書を基にコンプライアンス責任者が内容を分析、検証し、必要に応じてコンプライアンス責任者よりお客様へご連絡をさせて頂く対応や、社員への個別指導を行いお客様満足度がアップするよう努めております。

#### 4 お客様個々にあわせたサービス対応

高齢者のお客様に対しては「ご親族の同席」「複数回の訪問にての説明」、外貨商品・変額商品に関心をお持ちのお客様には「為替リスク」「為替手数料」「運用リスク」等を確実にご理解頂く事を会社で指導し、社員全員で心がけ実践しております。

お客様、担当者共に時間の経過とともに契約時の記憶が薄れてくる可能性もあると考えられますので、申込時商談内容の記録を残す事、ご継続されている限り年に1回以上はお客様宅に訪問又はご連絡し、ご契約内容確認を行うよう会社として指示し、お客様満足度アップにつなげております。

また、我々は保険代理店として、保険商品の販売を行う対価として、当該保険会社から代理店手数料を受領致します。

保険募集の販売・推奨にあたりお客様の利益を不当に害する事がないよう以下の5つの基準に照らし合わせ販売活動を行ってまいります。

- お客様の意向に耳を傾け誠実に対応しているか
- 社会通念上正しいか
- 自らの良心に反していないか
- 社会やお客様からの信頼を失わないか
- 間違いに気付いた際には、誠意を持ってすぐにお詫びし、正しい内容に訂正しているか

##### 5 お客様にしっかり理解していただく為の営業姿勢

お客様に対し、第一印象から受け入れて頂きやすいよう、服装、言葉遣い、営業態度等を一定レベル以上に致します。

その為、社員には「ビジネスマナー研修」や「営業手法研修」等を定例的に行っております。

お客様に理解を深めていただく為に専門用語は出来るだけ控え、理解して頂きやすい言葉での説明を心掛けてまいります。

また、社会保障制度や税制についてパンフレットを使用し、視覚的にもご理解頂けるよう心がける事により、お客様が自ら保障額や保障内容を判別できるよう心がけてまいります。

## 6 お客様の意向に沿った商品のご案内

当社は損害保険会社、複数の生命保険会社と委託契約を結び、数多くの保険商品を取り揃えております。

お客様個々に様々なご意向があり、そのご意向にお応えする為、常にすべての商品の中から個々のお客様に合致した最適な商品の提案に努めております。

また、お客様のご希望により弊社が推奨する商品からの提案を望まれる場合、当社は毎年最新の商品情報から当社独自の推奨商品選定を行い、常にお客様へ最新の情報を基にしてのご提案を実施しております。

当社社員におきましては、その実現の為に常に最新の商品知識、税務知識の研修会を定例的に各保険会社講師により実施、社内においても同様の勉強会を実施しております。その為、お客様からのご質問に対して的確なご返答をさせて頂きます。

#### 7 お客様本位の業務運営の浸透に向けて

当社はあらゆる業務運営についてお客様本位で行動していく為の「行動指針」として

1. お客様の安定した日常生活をお守りすべく、誠実かつスピーディーなご提案に努めて参ります。
2. お客様からの信頼を第一に考え、その為に必要なコンプライアンスの遵守を徹底いたします。
3. お客様に少しでも安心をお届け出来るよう、保険ご加入後のアフターフォローもスピーディーかつ誠実に行います。



4. 従業員がお客様の為に成長していけるような企業風土を創造して参ります。

4点をかかげ、HPや会社に掲示しております。

営業社員集合日には行動指針の確認を全員でおこなっております。

経営幹部会議を毎月開催する事で、課題を確認し、経営幹部から直接社員に周知徹底しております。

社員全員が高い企業理念を持ち続け、お客様本位の業務運営ができる企業文化を根付かせて参ります。

#### 8 K P I（主要業績評価）指標

弊社方針及び取組内容の定着を図る指標と致しまして、保険契約について「①主要保険会社業務指標より集計した継続率」「②勉強会・研修会開催回数」を K P I 指標と致します。

- 「主要保険会社業務指標より集計した継続率」（2023・4～2024・3）

・あんしん生命 → 「24ヶ月継続率→100%」(保険料ベース)

・オリックス生命 → 「36ヶ月継続率→100%」(件数ベース)

\* 早期継続率の改善はお客様の商品理解度や、ご加入されてからの安心度に直結する項目であり、100%に限りなく近づける事により、わが社の業務品質の向上、お客様満足度の向上につながっていくと考えております。