

## お客さま本位の業務運営に関する宣言

私たち、ばんせい保険コミュニティ株式会社は、以下の三つの経営方針のもと、全社員が一丸となって、その実現に向け日々業務に励んでおります。

- ① お客様のニーズに合った最良の保険提案、販売を基本とし、お客様満足度を高め、それを社員の喜びとする代理店であること
- ② お客様の生涯リスクのヘッジとなる保険だけでなく、老後の資産形成などのニーズにも合致した商品の提供も提案できる、金融のワンストップソリューション型生損保総合保険代理店であること
- ③ お客様へ入り口（リスクヘッジのための各種保険の提案・申込み）から出口（保険給付等）まで良質なサービスを提供できる代理店であること

保険商品が、複雑で分かりづらい特殊な金融商品である一方、高度情報化社会のもとお客様から求められるレベルがますます向上している現状を踏まえ、より高度できめ細やかな商品・サービスをお客さまに提供するため日々精進し、お客さま本位の業務運営を最重要経営課題として取り組み、以下に掲げる取組みを行うことを宣言いたします。

### 1. お客さまの立場に立った営業に関する取組み

当代理店は、経営方針に則り、社員一同お客さま本位の業務運営を意識し、常にお客様に寄り添い、お客様が真に求める質の高いコンサルティングを通じて最良の商品、サービスを提供し続けるよう努めます。また定期的に保険会社の商品研修にも参加し、知識レベルの向上に努めてまいります。

### 2. 経営方針を従業員に浸透させるための取組み

当代理店は、本宣言が経営の重要課題であり、日々の営業活動はこれに資するものであるべきとの認識のもと、従業員に対して実施する、部長会議とそのフィードバックなど定期的な研修等においても本宣言を議題化し、その意識を高めることに努めてまいります。

### 3. ご契約後のサポートに関する取組み

当代理店は、ご契約時のみならず、ご契約後も適宜情報・サービスの提供に努めるとともに、万が一の場合の保険金・給付金の支払いについてお客さまのサポートを行い、またお客さまの生活環境の変化等により発生する各種契約保全手続き等を迅速にご案内するよう努めてまいります。

2020年2月

ばんせい保険コミュニティ株式会社

代表取締役 柴田 篤

## お客さま本位の業務運営のための KPI 設定について

私たち、ばんせい保険コミュニティ株式会社は、お客さま本位の業務運営を推進するにあたり、その水準および進捗度、周知度等を検証するため、下記のとおり KPI を設定し、一定期間ごとにその内容等をチェックし、改善に努めてまいります。

なお、この検証において、これらの内容が実態にそぐわないと判断された場合については、都度見直しを実施し、さらなるお客さま本位の業務運営に資する内容に変更をしてまいります。

### **1. 『生命保険』『損害保険』のお申し込みをいただく**

私たちは、「ワンストップソリューション型生損保総合保険代理店」として、募集人資格を持つ全社員が生命保険、損害保険の募集人資格を所持しており、日々商品の研鑽に励んでおります。

昨年や一昨年に発生した台風や大雨による大災害で、被害にあわれた方のうち、火災保険にご加入していても、特約に水災や風災に対する補償を付帯していなかったため、保険の対象とならなかったという話をよく聞きます。

私たちは、生命保険や医療保険でご相談に来られた方に対しても、火災保険や自動車保険の加入状況や補償内容を確認し、必要に応じ特約付帯や別途損害保険の契約のお手伝いをさせていただきます。一方で、損害保険のご相談でご来社された方々には、ご家族の状況や老後に向けての生活設計などを一緒に考え、為替リスク等がある外貨建て商品ではなく、円建ての終身保険などで、退職時のセカンドライフの準備を行うよう提案していき、各店舗での生命保険、損害保険それぞれ10件以上のご契約をモニタリング項目として設定いたします。

### **2. 部店長会議を主とした社員研修等の履修状況**

私たちは、お客さまの立場に立ったコンサルティングを代理店内に周知するためには、その方針について研修等を通じて絶えず社員に知らしめることに加えて、適切な保険募集を行うための継続的な教育さらにはコンプライアンス遵守のための研修を不断に行う必要があると考えます。

よって、毎月月末に行われる部店長会議における、経営層から部店長への研修、そして各部店長から管下の部店へのフィードバック研修につき、その研修の内容と履修状況について、モニタリング項目として設定いたします。

以上