

お客さま本位の業務運営方針（FD 宣言）

1. 重要な情報の分かりやすい提供

お客さまへの商品・サービスのご提案にあたり、CS（ちゃんと説明する）をモットーにして専門用語を使わずに、丁寧な説明をします。その中で一緒に商品やサービスを選び、お客さまから「ありがとう」をいただけるようにします。

（具体的な取り組み）

お会いしてのご提案を基本とし、ホームページ、パソコン動画、パンフレットなどを見ただきながら補償内容の具体的なご説明や実際の保険金の支払い事例をご案内してゆきます。そのご提案方法としてパンフレットの他にタブレットも用いてお客さまへ分かりやすいご提案をします。

2. 顧客にふさわしいサービスの提供

お客さまのご加入の目的や現状確認を行い、お客さまにとって最も適切なサービスを提供いたします。また、お客さま事故対応を「最も優先する」とし、早く対応し保険金をお届けできるように最善を尽くして、お客さまから「ありがとう」をいただけるようにしてゆきます。

（具体的な取り組み）

保険会社の事故担当部署とのすみやかな連携はもちろん、提携先サービスのご案内も行い、事故対応の迅速化にも努めます。

3. 従業員に対する適切な動機づけの仕組み等

このお約束を守るために、従業員に対する教育や研修を実行し、チームで対応してゆきます。そしてお客様よりたくさんの「ありがとう」をいただける会社を目指します。

（具体的な取り組み）

社内研修はもちろん社外研修にも積極参加をして得た知識を他の従業員へ共有します。

また、この方針と連動した重要業務評価指標を用いて進捗管理も行います。

宣言の定着を測るための KPI（重要業務評価指標）

1. 対面募集率【自動車】
2. 始期日前証券作成率
3. アンケート回収率

2024年3月1日

株式会社 札幌総合保険マネジメント