

お客さま本位の業務運営方針

キッセイ商事は、お客さまのニーズに基づいた保険商品の販売を通して、お客さまの「今」そして「未来」をお守りし、安心と安全をお届けしながら地域の皆様のチカラになれる代理店を目指します。

また万が一の事故や災害時には、充実したアフターサービスで早期解決に努め、お客さまから「ありがとう」と感謝していただけるよう、常にお客さまの気持ちに寄り添い、生活に密着した最適なサービスを提供していきます。

本運営方針に基づいてお客さま本位で行動するために、以下の行動指針、定着に向けた取り組みおよび定着状況を評価するための目標を定めております。

なお、社会情勢の変化に応じたお客さまサービスの向上を図るため定期的に見直しを行います。

1. お客さまのニーズに沿った保険商品の提案・お客さまの声を反映した取り組み

- ◇お客さまの金融商品に関する知識・経験、契約目的、財産の状況等を総合的に勘案し、ご意向と実情に応じた金融商品の販売に努めます。
- ◇お客さまのニーズやご意向を把握した上で、取扱商品の比較推奨販売を遵守し各種保険商品の重要事項説明などを適切に行い、お客さまの利益が不当に害されることのないように努めます。
- ◇お客さまのご意見ご要望の収集に努め現状を把握し、また、お客さまの満足度を高めるよう努めます。

【具体的な取り組み】

◎意向把握帳票を用いた対応履歴の記録および利益相反の恐れがある取引についての管理

2. お客さまにわかりやすい情報提供・サービスの提供

- ◇お客さまに商品内容を正しくご理解いただけるよう説明内容や説明方法を創意工夫し、適正な販売・勧誘を行います。
- ◇ご高齢のお客さまや障がいをお持ちのお客さまなど、特に配慮が必要なお客さまには時間を掛けて対応し、誤解が生じないようにわかりやすく丁寧に説明を行います。
- ◇お客さまに安心・安全をお届けするため、余裕を持った満期手続きを行い、いち早く証券を発送するように努めます。
- ◇お客さまに事故が発生した際は迅速に対応し、お客さまの不安を解消するため定期的に連絡を取り早期の事故解決に努めます。

【具体的な取り組みおよび目標】

- ◎ご高齢のお客さまや障がいをお持ちのお客さまへ申込手続き完了後10日以内にフォローコール実施
- ◎始期日前証券作成率95%以上

3. お客さま本位の業務運営を適確に行うための社員教育

- ◇お客さまに最適なサービスを提供する上で必要な専門知識を習得し、さらに資格の取得に努めます。
- ◇コンプライアンスの向上および適切な業務運営を行うため、定期的なコンプライアンス研修を実施します。

【具体的な取組みおよび目標】

- ◎保険会社の代理店業務連絡会への参加(年6回以上参加)
- ◎コンプライアンス研修・商品勉強会(年6回以上実施)

以上