

# お客さま本位の業務運営方針

有限会社安田プランニングは「信頼され、選ばれる代理店を目指す」という経営理念のもと、「顧客本位の業務運営に関する原則」を採用し、以下の「お客さま本位の業務運営方針」を策定しております。全役職員一丸となり取り組んでまいります。

	方針	取組み	KPI	取組状況 成果
1	<p>【原則2】お客さまの最善の利益の追求</p> <p>当社は、「お客さまに安心と幸福」を提供するため、常にお客さまのご意向に沿った最適かつ最高の保険をご提案させていただきます。</p>	<p>お客さまの声を多く収集するため、チラシやチャットを用いてアンケートにご回答いただけたら漏れなく案内します。また、苦情、お褒めの言葉などお客さまの声を積極的に収集します。収集したお客さまの声を会議内で原因分析、改善策を協議・実行します。</p>	<p>アンケート回答件数： 60件</p>	
2	<p>【原則5】重要な情報のわかりやすい提供 【原則4】手数料等の明確化</p> <p>当社は、契約の更新案内について、お客さまの不明点などについてもお答えします。</p>	<p>①保険をご提案する際には、「重要事項説明書」や「意向把握確認」等を適切に実施するとともに、自動車保険、火災保険の更新手続きにおいてナビを活用し、お客さまのご意向に沿って丁寧でわかりやすい説明を心がけます。</p> <p>②お客さまへは満期2か月までにご案内を行い、原則保険始期20日前までにご提案することで、保険始期までに保険証券をお届けします。</p> <p>③市場リスクを有する商品をご提案する際には、市場リスクについて適切に情報提供を行います。また年1回のアフターフォローの徹底に努めます</p>	<p>ペーパーレス手続き率： 80% 満期7日前証券作成率：95% 年17フォロー：100%</p>	
3	<p>【原則6】お客さまにふさわしいサービスの提供</p> <p>当社は、お客さまの万が一の際にお役立ちいただけるよう熱意をもって日々研鑽に努め、ご満足いただける最高のサービスをお届けします</p>	<p>①お客さまが事故に遭われた際に、電話以外の方法でロードアシスタンスを手配できる手段をご案内します。</p> <p>②チャットシステムを活用して、お客さまにとって有益な情報の継続的な発信やお客さま対応の迅速化に取り組みます。</p>	<p>クイックナビ：年5回 モバイル有効チャット ルーム数：150</p>	
4	<p>【原則3】利益相反の適切な管理 【原則7】従業員に対する適切な動機づけの仕組み等</p> <p>当社は、役職員全員がお客さまの意向に沿った保険提案やサービスを提供するため、コンプライアンス意識を醸成し、商品・サービス・周辺知識など幅広い観点から知識を習得する教育計画の策定に取り組んでいます。</p>	<p>①お客様に不利益が生じないように、コンプライアンス研修を毎月実施確認します。</p> <p>②役職員全員が、お客さまにとって優位性のある商品を販売するため、資格取得や周辺知識習得を盛り込んだ人材育成計画を策定・実施します</p>	<p>研修実施：月1回 損保プランナー：3名</p>	