

お客さま本位の業務運営方針（FD宣言）

株式会社 トップビジョン

株式会社トップビジョン(以下、当社)は、

1. 社会に役立つこと ……社会性の追求 ⇒ 貢献

保険を通じて社会に役立つこと「この会社があってよかった」「備えていて良かった」と思ってもらえること

2. 会社を永続させること ……経済性の追求 ⇒ 成長

社会・社員の為に会社の限らない生成発展を目指して日々精進すること

という経営理念を掲げています。

当社は、上記理念に基づき、「地域に根ざし、皆様に愛される保険代理店」目指して、徹底したお客さま視点に基づくお客さま本位の業務運営を実現しての保険代理店としての社会的責任を果たすべく、本方針を定めます。

運営方針1:お客さまの声を活かした業務運営 【原則2に対応】

当社は、日常の営業活動がお客さまにご満足いただけているか、改善点がないかを振り返るため「お客様の声」の収集を積極的に行い、お客さま本位の業務運営に邁進して事業活動の品質向上に努めてまいります。

また、取り組み状況を定期的に公表すると共に、取り組み項目についても定期的な見直しを実施いたします。

運営方針2:保険募集・契約管理 【原則2、原則4、原則5、原則6に対応】

当社は、お客さまの生活の変化を見つめ、重要かつ必要な情報についてお客さまにご理解いただけるよう丁寧かつ親切な説明を心がけ、お客さまのご意向を把握したうえで、お客様の求める補償内容を提案して、ご契約いただく保険商品やプランがお客様のご意向に沿った内容であることや保険契約書に記載された内容にお客様にご確認いただいて保険契約書に署名又は記名・捺印をいただきます。なお、お客様がご高齢である場合や、障がいをお持ちの場合には、ご意向の把握に関しては、お客様の状況に配慮したうえで、きめ細やかに対応いたします。

また、契約締結後もお客さまのご契約を適切に管理するとともに、お客さまの利便性の向上を実現してまいります。

運営方針3:事故対応・保険金のお支払い 【原則2、原則6に対応】

当社は、お客さまのイザという時にご不安を解消しお役に立てるよう、別途定めた事故対応業務フローに沿って、お客さまの要望や事故の状況、経緯などを踏まえ、お客さまの思いに寄り添い、期待に応える損害サービス業務の品質向上に向けた持続的な取り組みを行うことで、迅速かつ適切な保険金支払いに努めてまいります。

運営方針4:業務運営方針の定着(社員教育) 【原則6、原則7に対応】

当社は、全社員が常にお客さま本位の考動をしていくために、経営理念の浸透を図り継続的な研修・指導を行い運営方針の定着に向けた取り組みを推進してまいります。

運営方針5:利益相反取引等の管理 【原則3に対応】

当社は、お客さまとの利益相反のおそれのある取引については、お客さまの利益が不当に害されることがないよう、適切な管理に努めてまいります。