

# お客様本位の業務運営に関する方針

株式会社 日専連釧路

株式会社日専連釧路（以下、当社）は経営理念「信頼で暮らしをきずくパートナー」のもとに、保険業務において「お客様本位の業務運営に関する方針」を策定いたしました。

## 1. お客様の意向にそった保険商品の提案

- ・当社は時代とともに変化するお客様のニーズを捉え、意向を把握し、お客様に最良の保険商品を提供します。
- ・当社はおお客様の加入目的や家族構成・収入等により、最適な保険商品を当社の定める比較推奨規定に基づき提案し、代理店手数料の多寡によって商品を選定しない等、誠実・公正に業務を行い、わかりやすく丁寧にご説明します。

## 2. 保険契約後のアフター

- ・当社はおお客様のライフプランに変化があれば、保障内容の見直し等お客様の最善の利益を図ることを提案します。
- ・当社は万が一事故が発生した際の保険金・給付金請求のフォローをいたします。  
また、速やかな給付請求を実行するために、お客様が意図しない契約解除・失効を防ぎ、契約変更があった場合には迅速に対応します。

## 3. お客様の声の尊重

- ・苦情や要望として寄せられた「お客様の声」については分析を図り、特に苦情に関しては原因をスタッフ全員で共有し、再発防止に努めるものとします。

## 4. スタッフの教育

- ・当社はおお客様に最適な保険商品のご提案やサービスをご提供できるように、またお客様から信頼される存在となるよう、スタッフの教育を徹底します。

## 5. お客様本位の業務運営を実現するために

- 当社は当社の利益のためにお客様の利益を不当に損なうことのないよう、利益相反のおそれがある取引を適切に把握・管理する態勢を整備し、業務運営を行います。
- 当社はお客様にとっての「信頼で暮らしをきづくパートナー」であるために、「お客様の声」を真摯に受け止め、お客様第一を実現するようスタッフに対して、教育・研修を実施し、業務運営の向上・改善へとつなげていきます。

今後は、当方針を公表するとともに、お客様本位のより良い業務運営実現のため、定期的に見直し・改善いたします。

2021年9月1日現在