

お客さま本位の業務運営方針

私たち保険のチームワンは、これまで以上にお客様に寄り添った商品・サービスを提供するため、下記のとおり「お客さま本位の業務運営方針」を策定いたしました。

方針1 お客さまのニーズに応える商品・サービスを提供します

当社は、社会の変化に伴う新しいリスクや多様化するお客さまのニーズに柔軟に対応した商品・サービスを提供します。

お客さまの意向に沿った適切な商品の提案、販売を行い、販売後もお客さまのご契約を適正に管理します。

方針2 ご契約へのご理解を得られる説明に努めます

当社は、お客さまの知識・経験・財産の状況・ご加入目的などを総合的に勘案し商品内容やリスクなどの重要な情報をご理解いただくため適切かつ分かりやすい説明、きめ細やかな対応を行います。

方針3 お客さまに寄り添った事故対応を実践します

当社は、事故に遭われたすべてのお客さまや事故のお相手の方に迅速かつ丁寧な説明と適切な保険金のお支払いを行い、ご不安をいち早く解決いたします。万が一の災害時においてもお客さまに寄り添い、安心をお届けいたします。

方針4 お客さまの声に真摯に耳を傾け、改善に活かします

当社は、お客さまの声を幅広くお伺いするとともに、寄せられた声に真摯に耳を傾け、迅速かつ適切に対応します。

方針5 方針の定着・実践に向けて社員教育を実施します

当社は、社員に対し、本方針の定着・実践に向け、各種研修や教育制度等を通じて社員教育を実施し、業務品質の向上に努めます。

上記5点について具体的な取り組み状況を図るものとしてK P I（重要業績評価指標）を数値目標として活用し、お客さま本位の業務運営を行うため定期的に見直しを実施いたします。

2021年11月
保険のチームワン
株式会社 チームワン