

お客さま第一の業務運営に関する方針

株式会社保険ワールド（以下、弊社）は、金融庁が策定した「顧客本位の業務運営に関する原則」の趣旨に賛同し、さらなるお客さま満足度を向上させるべく、「お客さま第一の業務運営に関する方針」を策定いたしました。

弊社は、「関わるすべての方々に幸せを提供すること」であり、お客さまに「安心・安全・信頼を提供する」、「保険と言う商品の考え方を提供する」、「すべての人の豊かな明日、確かな明日を追求する」という経営理念のもと、役職員一丸となって関わるすべての方々に日本で最も喜んでいただく企業を目指しております。今後も引き続き、リスクマネジメントを基盤とした地域密着型総合サービス業として、お客さまの利便性向上と地域貢献に尽力し、お客さま第一の業務運営を実践してまいります。

2021年3月1日制定

方針1 『関わるすべての方々に幸せを提供する』というミッションのもとお客さまに安心と感動を提供します

経営理念、ビジョン、基本方針を社員全員が心から理解できるよう定期的にミーティング、研修、勉強会を行い、「お客さま第一の業務運営」が実践できる仕組みを整えます。その結果として、お客さまのお声を多く集め、お褒めの言葉を増やし活動の根源とする。

方針2 お客さまのニーズ・目的・課題に合った問題解決を提供します

弊社は、お客さまに寄り添い、お客さま目線での情報提供、コンサルティングならびに提案を行い「安心・安全・信頼を提供する」ことを実践いたします。

保険のご提案に当たっては、お客さまの情報をもとに、MS1Brainのおすすめ分析リスト等を活用した営業活動によって、お客さまとの対話をしっかり行い、お客さまのことをよく知り、お客さまのリスク実態を踏まえたうえで、意向に基づいて保障（補償）内容が充実しかつ保険料が低廉なバランスがとれた商品を正確にわかりやすい表現で提案いたします。

方針3 お客さまの不安を解消する事故対応を実践します

弊社は、お客様の不安を取り除き、心強いと感じていただけるよう、損害保険、生命保険に関わらず、専門的な立場からのアドバイス・経過状況の報告を行いながら、迅速かつ適切に保険金が支払われるようサポートいたします。

方針4 お客様の声を真摯に受け止め、業務運営の基幹とします

弊社は、すべてのお客様の声を真摯に受け止め、迅速かつ適切に対応し、企業活動の改善に活かしていきます。また、お客様から意見の表明をいただきやすくし、お客様の生の声をお聞きする仕組みとして、弊社独自アンケートの実践を行います。またそのいただいた意見を基にPDCAを運用することにより、さらなるお客様第一に努めます。

方針5 役職員全員で『お客様第一の実現』を目指します

弊社は、お客様本位の業務運営が実践されるよう、社内研修、外部専門資格の取得奨励、コンプライアンス、利益相反、保険商品、その他周辺知識の習得の為の研修、勉強会等を実施し、「お客様第一」の実現に向け、継続して取り組みます。

何よりも自分の家族に胸を張ることができる仕事を実践し、自社もしくは保険会社の利益を優先することなく、お客様のニーズ・目的・課題に合った保険商品の提案を行ってまいります。