

お客さま本位の業務運営に関する宣言

当代理店は、保険商品が一般消費者にとって複雑で分かりづらい特殊な商材である一方で、高度情報化社会のもと顧客から求められるレベルがますます向上している現状を踏まえ、自らが高度な金融商品である保険商品を取扱う金融取扱事業者であることを自覚し、より高度できめ細やかな商品・サービスをお客さまに提供するため日々精進し、お客さま本位の業務運営を最重要経営課題として取り組み、以下に掲げる取り組みを行うことを宣言いたします。

1. お客さま本位の営業の強化に関する取り組み

当代理店は、経営理念に則り、お客さま第一との認識のもと、社員一同お客さま本位の業務運営を認識し、常にお客様に寄り添い、お客様が真に求める質の高いコンサルティングを通じて最良の商品、サービスを提供し続けるよう努めます。

また、これを実現するため社内にお客さま本位の営業の専門担当者を配置し、定期的にその実態をチェックすることにより、レベルアップに努めてまいります。

2. 方針を従業員に浸透させるための取り組み

当代理店は、本宣言を経営の重要課題と認識し、日々の営業活動はこれに資するものであるべきとの認識のもと、従業員に対して実施する定期的な研修等においても本宣言を議題化し、その認識を高めることに努めてまいります。

3. お客さまに対する適切な保険募集に関する取り組み

当代理店は、多数の保険商品を取扱う保険の専門家であるとの自覚を持ち、お客さまの知識や経験、財産の状況、ご家族の状況などを踏まえ、お客さまの意向に沿った、最適な保険商品・サービスをご提供、ご案内するよう努めてまいります。

募集にあたっては、法令等に定める販売を厳守し、各種プラン等に加えて「契約概要」「注意喚起情報」等の記載事項を適切に説明するよう努めてまいります。

4. お客さまの声を経営に反映させるための取り組み

当代理店は、日々お客さまから寄せられる、要望、提言、苦情、お褒めの言葉など、それらのすべてを真摯に受け止め、これを経営課題と認識し、定期的に社内で吟味、検討し、改善等に努めることで、お客さまの声を適宜経営に反映してまいります。

5. ご契約後のサポートに関する取り組み

当代理店は、ご契約時のみならず、ご契約後も適宜情報・サービスの提供に努めるとともに、万が一の場合の保険金・給付金の支払いについてお客さまのサポートを行い、またお客さまの生活環境の変化等により発生する各種契約保全手続き等を迅速にご案内するよう努めてまいります。

2023年5月

株式会社アプリ

代表取締役 大川耕市