

お客さま本位の業務運営方針(FD 宣言)

2024年4月

当社は、お客さま本位の業務運営を基本として、「地域に根ざし、皆様に愛される代理店」を目指して取り組んでまいります。

1. 様々なお客さまの潜在的なご意向を把握するため、丁寧な説明、質問を行います。そしてご意向に沿った最適な保険設計を提案します。
2. 保険料のお支払いについては、多様なお客様のニーズに沿って、クレジットカード払い、モバイルを活用した口座振替などの払込方法をご案内します。
3. 当社は、お客さまの声を貴重な品質改善に向けた資源として捉え、誠実、迅速に対応するとともに毎月の定例会議で議論し、業務品質の向上に活かしてまいります。
4. 高齢のお客さまへの募集においては、ご本人の認知、判断能力を確認し、家族等の同席、複数回の説明や確認を行います。また、80歳以上のお客さまには、ご親族などの情報を確認し第2の連絡先として顧客情報に登録します。
5. 万が一の事故やケガ、病気などお客さまの困りごとが起きた際には、しっかりと寄り添い保険金請求手続きや、状況報告など解決までの支援をしっかりと行います。
6. 当社は、本業務運営方針の徹底に向けて、従業員に対する教育や研修を継続的に実施してまいります。

有限会社七福保険事務所
代表取締役 高辻 八十一
〒146-0092
大田区下丸子3-8-16
TEL 03-3758-3877

顧客本位の業務運営の定着を測るための評価指標（KPI）

1. お客様の意向を反映した提案ができているかは、対応記録の確認を通じて評価します。（全件、契約時に対応記録を作成しPDFで保管する。）
2. 2024年度は、「口振ペーパーレス登録率」60%を目標とする。
3. お客様の声（苦情、お褒め、質問など）を収集し、月に2件以上を受付簿に記載する。
4. 80歳以上の契約者に対しては、全件「募集状況記録票」を作成し第2の連絡先を「お客様情報画面」に登録する。
5. 代理店事故受付窓口割合（自動車）70%を目標とする。
6. 原則、月に3回の営業社員会議、および事務会議を開催し、議論する。営業社員会議では、議事録を作成し保存する。