

お客さま本位の業務運営方針

三原産業株式会社
制定 2020年10月1日

三原産業株式会社(以下、「当社」といいます。)は、経営理念「私たちは『感謝』と『感動』が生まれる仕事を通して、豊かな地域社会を創造し、会社を継続、発展させ、お客様と働く人たちが物心ともに幸せになることを目指します。」を実践するため、「お客さま本位の業務運営方針」を制定・公表し、同方針に基づいた取組みを継続的に実施します。

当社では、「お客さま本位の業務運営方針」の取組状況をモニタリングしたうえで、その結果を定期的に公表します。また、モニタリングの結果に応じて、「お客さま本位の業務運営方針」を見直し、「お客さま本位の業務運営」が企業文化として定着するよう努めます。

①お客さまの最善の利益の追求

当社は、高度の専門性と職業倫理を保持し、お客さまに対して誠実・公正に業務を行い、お客さまに最善の利益が提供できるよう努めます。また、こうした業務運営が企業文化として定着するよう努めます。

行動計画

- ご意見やご要望、ご不満等の「お客さまの声」にしっかりと耳を傾け、誠実かつ迅速にお応えするよう努めます。
- また、これら「お客さまの声」は情報を一元化し、業務品質やお客さまサービスの向上、再発防止等に最大限活かしていくよう努めます。さらに、対応状況は定期的に社長ヒアリング時に報告を行ない管理体制の整備に取り組みます。

②利益相反の適切な管理

当社では、取引におけるお客さまとの利益相反の可能性について正確に把握し、利益相反の懸念がある場合には、適切に管理します。

行動計画

- お客さまに提供する保険商品・サービスは、特定の保険会社に偏ることなく、お客さまの多様なニーズにお応えできる品質の高いものを選定します。
- 保険募集管理規定および保険募集マニュアルに則った、お客さまのご意向把握、比較推奨販売、重要事項説明などの適切な実施を通じて、お客さまの利益が不当に害される取引を防止する適切な保険募集体制の構築・管理に努めます。

③重要な情報の分かりやすい提供

当社では、保険商品・サービスの提案・販売等を行うにあたって、お客さまが保険商品・サービスを選択するうえで重要な情報について、お客さまの保険商品に関する知識、理解度や過去のご経験をはじめ、保険商品・サービスの複雑さに合わせて、分かりやすく丁寧にご説明します。

行動計画

- 当社は、申し込みに際し、お客さまに保険商品の内容・仕組みをご理解いただくために特に重要な情報や、ご加入にあたって特にご注意いただきたい情報を十分な説明を行うよう努めます。また、説明にあたっては、お客さまに正しくご理解いただくために「専門用語を平易な言葉に言い換える」「重要な事項を強調した資料を用いる」等の工夫を行います。
- 特に、ご高齢のお客さま、および障害をお持ちのお客さま等、特に配慮が必要なお客さまについて、保険商品の内容や仕組みについて誤解が生じることがないように、お客さまの特性に応じて分かりやすく丁寧に説明を行います。
- 従業員に対しては、当社が取り扱う保険商品・サービスの仕組み等の理解促進とお客さまのご意向・ニーズを踏まえた十分かつ分かりやすい情報の提供および保険商品・サービスのご提案ができるスキルの習得を目的としたロールプレイング研修の実施や外部専門資格取得の奨励等に取り組みます。

④お客さまにふさわしいサービスの提供

当社では、お客さまのご意向等を的確に把握したうえで、お客さまにふさわしい保険商品・サービスの提案・販売等を行います。

行動計画

- 当社は、お客さまの幅広いニーズにお応えしていくために、生命保険会社・損害保険会社の様々な商品を取り扱います。お客さまのご意向をお伺いして、選定会社の商品の中からお客さまのご意向に合った商品について説明します。
- 既にご契約いただいているお客さまに対しても、契約内容の変更等保険の見直しを含めて継続的にアフターフォローを行う体制を維持します。お客さまのお問い合わせや各種手続き等については、状況に応じ、対面、非対面、サービスセンターでの対応等、様々な受付体制を構築します。
- また、万が一、保険事故が発生した場合においても、保険金の請求にあたり適切な助言に努めます。

⑤従業員に対する適切な動機付けの仕組み等

当社では、お客さまの信頼を得るために努力し、お客さまに満足していただくために、学び続ける従業員を評価し、登用する制度を整備することで、従業員に対する適切な動機づけを図ります。

行動計画

- 当社では、研修による指導や外部専門資格取得の推奨を通じて、保険商品の内容や仕組み等への理解を更に深めるとともに、お客さまの様々なニーズにお応えできるコンサルティング能力を備えた従業員の育成に取り組みます。
- 当社では、お客さまのニーズに沿った最適な提案ができるよう、業績評価(定量評価)と行動評価(定性評価)を両輪とした評価体系とするなど、従業員への動機づけを図ります
- 社内監査、募集人自己点検、代理店自己点検の実施を通じて、お客さま本位の業務運営方針の浸透・定着に取り組む態勢の整備に努めます。

当社では以下の品質指標の定着を図ることで、上記運営方針の定着に向けて、継続的に取り組んで参ります。

・NPS 50P以上

NPSとは他社への推奨意向をあらわす指標です。運営方針を実行することでお客さまの他社推奨意向の向上に取り組んでおります。

・携帯電話入力率80%以上(損保ジャパン社)

お客さまへの様々な情報発信の手段として、モバイル端末を活用するために、情報収集を行っております。

・早期更改率85%以上(損保ジャパン社)

契約手続きを早期(30日前)に完了することで、お客さまと余裕を持ったご契約手続きをさせていただいております。

・Web約款率85%以上(損保ジャパン社)

環境対策の観点から、紙削減によるCO2排出削減をお客さまと一緒に取り組んでおります。

・らくらく手続率50%以上(東京海上日動社)

・マイページ開設率25%以上(東京海上日動社)

お客さまにモバイル端末を活用した契約手続きや契約の管理をご案内しております。

・満期前証券未着率4%未満(東京海上日動社)

お客さまに保険証券を満期前にお届する取組を行っております。

・アクションリスト初回発生率3.5%未満(東京海上日動社)

保険会社へ提出する書類の不備を削減することで、お客さまとの契約内容を速やかに保険会社に報告しております

以上