

お客様本位の業務運営方針

1 お客様本位の業務運営の徹底

原則①

当社は、海上保安庁職員及び退職者とその家族の福利厚生事業の一環として業務を運営しています。

このことを踏まえ「勧誘方針」を励行すると併せて、お客様本位の業務運営を徹底するためこの方針を策定し、公表します。

2 お客様の最善の利益の追求

原則②

最新の情報の入手に努めるとともに、専門知識を基に有益なサービスを提供するなどして、お客様の最善の利益を追求します。

3 お客様へのわかりやすい情報提供、商品説明

原則⑤

お客様が最適な商品を選択できるよう必要な情報を分かりやすくご説明します。リスクや重要な情報については、明確により丁寧にご説明します。

高齢者へは、誤解が生じないようにきめ細かく分かりやすく、より丁寧にご説明します。

4 お客様にふさわしいサービスの提供

原則⑥

お客様のご意向や実情を丁寧に把握し、そのご意向に沿った最適な商品等を提供します。

契約後においても、ご契約を適切に管理するとともに、お客様にとって有益となり得る情報を提供します。

5 利益相反の適切な管理

原則③

お客様と保険商品の契約等を行うことで、保険会社から手数料を受領しますが、これらの多寡にかかわることなく、お客様の意向に沿った最適な補償内容等で契約等を行い、お客様の利益が不当に害されることないようにします。

6 「お客様の声」の活用

お客様から寄せられたご意見、ご要望、ご不満等を「お客様の声」として真摯に受け止め、社内で共有し業務運営の改善につなげていきます。

7 社員に対する適切な動機づけの仕組み等

原則⑦

お客様本位の業務運営を徹底するとともに知識を習得するため必要な研修や勉強会を行います。

KPIは[こちら](#)