

お客様本位の業務運営方針

東海日動パートナーズ TOKIO（以下、当社）は、「地域で最も信頼される保険代理店として、『あんしん』と『安全』の提供という使命感をもって、豊かで快適な暮らしと経済の発展に貢献」することを経営理念に掲げています。

当社は経営理念に基づいた「お客様本位」の業務運営の徹底を図るため、「お客様本位の業務運営に関する方針」を、以下のとおり、策定・公表いたします。

また、運営方針に基づく取組状況を、定期的に公表してまいります。

【お客様本位の業務運営方針】

運営方針 1 お客様の声を活かした業務運営

「地域で最も信頼される保険代理店」という経営理念に基づき、社員が「お客様の声」を真摯に受けとめ、積極的に企業活動に活かしていくため、「お客様の声」対応方針を定め、お客様本位に業務運営するよう努めてまいります。

【主な取組内容】

・お客様の声を経営に活かす仕組み・態勢を構築します。

お客様から寄せられた「お客様の声（ご不満・ご要望・お褒め）」は、定期的に社内の会議を通じて、共有しています。その後、「お客様の声」の問題点を分析して、改善策の検討・策定、並びに実行することで、業務品質の向上に努めております。

・社外の視点を活用し、業務改善につなげます。

「お客様アンケート」を活用し、お客様満足度を調査することで、業務品質の維持・向上を図っています。

「お客様の声」対応方針

（1）基本理念

当社は、お客様の信頼をあらゆる事業活動の原点におき、「お客様の声」を真摯に受けとめ、積極的に企業活動に活かします。

（2）基本方針

- ① 「お客様の声」を、感謝の気持ちをもって積極的に受けとめます
- ② 「お客様の声」に、組織を挙げて最後まで責任を持って対応します
- ③ 「お客様の声」を、商品・サービスの改善など、業務品質の向上に活かします
- ④ 「お客様の声」をもとに、より多くの「安心と安全」をお届けします

（3）行動指針

①感謝をもって受けとめる

時として厳しいご意見も含まれる「お客様の声」を、私たちは真剣に、感謝の気持ちをもって、正面から真摯に受けとめます。

②最後まで責任をもって対応する

寄せられた「お客様の声」に対して、「お客様の声対応ルール」に則り、公平・公正で透明性の高い対応を心がけるとともに、最後まで責任をもって、組織一体となった対応を行います。

③業務品質の向上に活かす

「お客様の声」の中にある問題の本質を見極め、是正し、商品・サービスに反映させていくことで、お客様満足度を追及していきます。

④より多くの「安心と安全」をお届けする

社会に対する責任を自覚するとともに、「お客様の声」を積極的に企業活動に活かすことにより、永続的にお客様から信頼される企業を目指します。

運営方針 2 保険募集

お客様を取り巻くリスクや、お客様のご意向を把握した上で、ご契約を締結するに際して必要な情報を提供しながら、ふさわしい商品・サービスをご提案するよう努めてまいります。

【主な取組内容】

・お客様から把握した意向や情報を正しく反映した内容でご契約します。

お客様とのご相談を通じて、お客様の抱えるリスクやご意向などを把握し、適切な保険商品・プランをご提案・ご説明します。

お申し込みいただく保険商品やプランがお客様のご意向に沿った内容であることや、保険契約申込書に表示・記載された内容に誤りがないことをお客様にご確認いただき、ご契約いただきます。

お客様がご高齢である場合や、障がいがある場合等には、ご意向の把握等に関して、お客様の状況に配慮しきめ細やかに対応します。

・ご契約にあたって必要な情報をお客様に提供します。

ご契約にあたって、お客様に対して、契約の締結または加入の適否を判断するのに必要な情報を提供します。

生命保険募集においては推奨方針を策定し、複数の保険会社の取扱商品の中から、お客様に対して、推奨した商品をどのように選別したのか、その理由を説明します。

当社では、保険募集に関する一連のプロセスを、組織として実施・管理し、振返り・改善に繋げる取組みを「当社の業務スタンダード(=TNPスタンダード)」として定め、標準化しています。

運営方針 3 運営方針の浸透に向けた取組み

社員が常にお客様本位の行動をしていくために、研修体系の整備や運営方針の浸透に向けた取組みを推進してまいります。

【主な取組内容】

・適正な保険募集体制を整えます。

保険の募集を行うにあたり、法令で定められた財務局への代理店登録、募集人届出が正しい内容で手続きされ、代理店登録・募集人届出された者のみが保険募集を行うようにしています。また、募集人が保険の募集を行うために必要な資格の取得状況や受講状況を管理しています。これらが正しく行われるための態勢を整えます。

・社員に「経営理念」等の浸透を図ります。

本運営方針の基礎となる「経営理念」や各種方針(運営方針を含む)を社内のイントラネットに掲載し、社員に「お客様本位の業務運営」の浸透を図ります。また、日々の行動において、保険事業に携わるものとしての使命感が感じられるかどうか、お客様志向かどうかといった視点を取り込んだ人事制度としています。

運営方針 4 利益相反等の管理

・「東京海上グループ 利益相反取引等の管理に関する方針」に則り、役職員一同がこれを遵守することによって、お客様の利益が不当に害されることのないように、利益相反等の管理に努めてまいります。