



お客さま本位の業務運営について

安田保険プランナー

【お客さま対応基本方針】



お客さまの視点ですべての価値判断を行い、保険を基盤としてさらに幅広い事業活動を通じ、お客さまの安心・安全・健康に資する最高品質のサービスをご提供し、社会に貢献します。

- 1.お客さまのご意見、ご要望等を収集に努め現状を把握し、お客さま満足に努めます。
- 2.お客さまとすみやかに連絡が取れるよう携帯番号情報を収集し、お客さまに安心いただける体制を作ります。
- 3.早く証券をお届けし、お客さまに安心を提供します。
- 4.万が一、自動車事故の際には安心して修理に入庫頂けるよう充実した内容のプランをご提案します。

【お客さまの最善の利益の追求】



お客さまの不満足を解消し社会に貢献します。

変化の時代にも、揺らぐことのない確かな明日をお届けしたい。

その想いをカタチにするために、私たちは進化します。

お客さまの「安心・安全・健康」な暮らしを支えます。

当社の企業利益追求を目的として行動することはありません。

【利益相反の適切な管理】



取扱保険会社の中より、生保・損保を総合提案・販売してゆく観点で代理申請会社である商品を主に推奨します。

生命保険分野におきましては、お引け受け・お取り扱いができない場合や、お客さまにとって乗合保険会社の商品が有利な場合やご希望の場合には、ご提案させていただきます。

【手数料等の明確化】



現状では、取り扱う商品が当該原則に該当するものではなく、また対応できることではないと判断していることにより、実施しておりません。

【重要な情報の分かりやすい提供】



お客さまに商品内容を正しくご理解いただけるよう説明内容や説明方法を創意工夫いたします。

- ① 推奨販売をご説明いたします。
- ② お客さまのご経験、ご契約目的、財産の状況を踏まえ、取り巻くリスクの分析をし、商品内容やリスク内容等の適切な説明をいたします。

【お客さまにふさわしいサービスの提供】

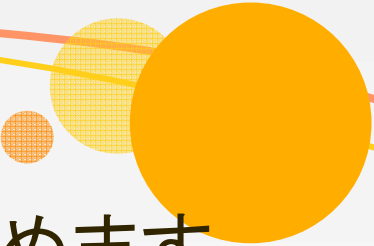


お客さまの声に真摯に耳を傾け、行動する事に努めます。

お客さまのライフプランに基づき、最適な商品とサービスを提案します。

またお客さまの様々なご意見等の収集に努め、
研修・情報交換を行い、その後の販売に生かして参ります。

【従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】



お客さまの不満足を解消し社会貢献や時代の変化に対応し努めます

①お客さまにわかりやすい説明ができるよう、月 2 回の商品研修とロープレ研修、会議等年間計画書を作成し実施しております。会議ではお客様の声を共有し、原因分析、改善策と再発防止に向け、品質向上に努めます。

②また社員が安心して働ける環境を整え、向上心を保てるよう、評価体系を整備しております。

追記



投資性商品またはパッケージの商品・サービスを対象とした注(原則5注2注4、原則6注1.2.4)については、当社の取引形態および取扱商品の特性に鑑み、方針の対象としておりません。

2021年6月