

お客さま本位の業務運営方針

当社は、SBS グループの一員として、「経営理念・経営ビジョン」に基づき、「お客さまの視点にたった品質の高い保険・金融商品を提供する」という基本方針を掲げて、常に最高品質の商品とサービスを提供するよう努めております。

当社の役職員は、「SBS グループ行動基準」に従い、良識ある社会人として、高い倫理観を持ち、法令やその他の社会規範を遵守し、お客さま第一の業務運営を推進してまいります。

1. スペシャリストとして、お客さまの最善の利益の追求

当社は、社員一人ひとりが自身の技能の習得、向上にたゆまず励みます。

・お客さまの多様なニーズに応え、品質の高いサービスを提供するために、従業員の経験や知識に応じた研修プログラム、計画的・継続的な社員教育を実施します。

2. 最適なサービスを提案

当社は、お客さまの意向に基づき、最高品質の商品・サービスを提供いたします。

・お客さまの抱えるリスクを分析・評価し、お客さまの意向に基づいた保険提案、リスクマネジメントサービスを提案します。

3. 分かりやすく情報提供

当社は、お客さまが保険の内容について理解していただけるよう、専門用語を極力避け、丁寧にわかりやすく説明いたします。

・保険契約に関する重要な事項は、お客さま目線でわかりやすく正確な説明に努めます。
・お客さまのご意向・ご予算にあった最適な商品選択となるように、パンフレットなどを使い、丁寧に手続きを行います。
・事故にあったお客さまの不安を解消するように、事故発生時の初期対応・保険金などのご請求から支払いまでのサポートを「丁寧」かつ「迅速」に行います。

4. 利益相反の適切な管理

当社は、自社の営利を優先する事なく、お客さま第一主義に基づいた営業活動を実践いたします。

・お客さまの利益の保護に万全を尽くし、お客さまの利益を害するおそれのある取引を適切に把握・管理します。

5. 適切な動機づけの仕組み

当社は、お客さま第一主義を達成するため、組織力の醸成、従業員のスキルアップを重視いたします。

・お客さま本位に業務が運営されるように、顧客志向・コンプライアンスなども重視します。
・保険のスペシャリストの育成に向けて、社内研修、関連資格の取得などの奨励を行います。

以上

お客さま本位の業務運営方針指標 (KPI)

1. 「お客さまの声」受付件数

「お客さまの声」に真摯に耳を傾け、社内で共有し、お客さまサービス、業務品質の向上に取り組めます。

内容	2023 年
「お客さまの声」受付件数	14 件

2. 研修実施回数

高品質なサービスを提供するため、高度な専門知識を習得し、コンプライアンスも適合した高いサービスを提供するために、研修を実施します。

内容	2023 年
コンプライアンス研修	12 回
商品・サービス研修	14 回

3. 団体扱自動車保険取扱件数

お客さまにより良い商品、サービスを案内し、お客さまからの信頼のあらわれとして、お預かりするご契約件数の向上を目指します。

内容	2023 年
取扱件数	786 件
新規件数	132 件

4. 事故サポート(受付)件数

事故にあったお客さまの立場で親身になったご相談・アドバイス等でお客さまをサポートします。

内容	2023 年
事故受付件数	353 件