

保険代理店業務における『お客様本位の業務運営方針』

株式会社大島自販はご利用していただいたすべてのお客様に感動を与える事をモットーに営業しております。保険商品を扱う代理店として、お客様を第一に考え、満足・感動していただける質の高いサービス提供を実現するよう努めて参ります。

尚、本方針は金融庁が提示し推奨する『顧客本位の業務運営に関する原則』に則り策定し実現するために誠心誠意取り組んで参ります。

方針

- 1 お客様への重要な情報及びサービスの提供
保険契約に関する内容・重要事項等をパンフレットやデジタルツールをご一緒に確認しお客様への最善の利益を追求できるよう分かりやすく丁寧な説明・最新の情報提供公正な比較推奨販売に努めて参ります。
- 2 お客様の声をお伺いいたします
お客様のご意向・ご意見・ご要望に対して誠実・迅速かつ適切に対応すると共にお客様のカーライフに沿った安心・安全を最優先に感動を与える活動をして参ります。
- 3 従業員の適切な動機による募集行為のための研修及び教育を実施いたします。
上記方針を実現するために保険業務における従業員研修・コンプライアンス教育を継続して行います。また、業務運営方針FD宣言の徹底に向けてガバナンス体制の構築にも努めて参ります。

重点指標 (KPI)

- ・ お客様のご意向を正確に反映し、ご要望に合った手続きを反映するためデジタル手続きを50%以上目指します。(2024年度12月末時点6.9%)
- ・ お客様がお困りの際力となれるよう保険会社と連携・連絡をし事故報告率90%を目指します(2024年度12月末時点69.2%)
- ・ お客様の不利益にならないよう公正に比較販売推奨をし、満期日7日前証券作成率90%を目指します(2024年12月末73.2%)
- ・ 最適なお提案やアドバイスにて対応できるよう各店舗ごとに社員教育・コンプライアンス教育を1回/月以上を目指します