

2022年3月31日

お客様本位の業務運営に係る方針

第一興産株式会社
代表取締役 臼杵 章夫

第一興産株式会社（以下、当社）は、保険販売代理店業務において、お客様に寄り添い、お客様の期待を上回る、「お客様本位の業務運営」を実現するために、以下のとおり『お客様本位の業務運営に係る方針』（以下、本方針）を策定し、公表いたします。

方針1. 重要な情報の分かりやすいご提供

保障を持つことの意義をお客様に正しくご理解いただき、お客様が適切に商品・サービスを選択できるよう、保険にまつわる様々な周辺知識・情報を分かりやすく丁寧にご説明します。ご高齢のお客様や障がいをお持ちのお客様には、その特性に応じて特に丁寧なご説明を心がけます。

方針2. お客様にとって最適な商品のご提案・サービスのご提供

お客様のご意向、加入目的、収入・資産や家族構成等に照らして最適な保障内容・妥当な保障額の保険商品をご提案し、お客様にとっての最善を追求します。また、お客様の特性に合わせた様々な方法で、十分かつ適切なコミュニケーションが取れる環境を整備し、保険契約に係るお客様の負担軽減・利便性向上に努めます。

方針3. 充実したアフターサービスのご提供

ご契約後の契約内容変更などの各種手続きにおいて、正確かつお客様に配慮した対応を行います。また、長期にわたる保険契約の特性を考慮し、ご契約後も常に当社とお客様がコミュニケーションを取れるよう、体制整備に努めます。

方針4. お客様の声をサービス改善・向上に活かす取組み

お客様からいただいた「お客様の声」は、当社内で共有し、サービス向上に活かす取組みを行います。また取扱保険会社にも報告し、更なるサービス向上を目指します。

方針5. お客様本位の業務運営を実現するための従業員教育

取扱保険会社と連携し、保険にまつわる様々な周辺知識・情報に関する研修を当社内で定期的におこない、時代に合った最適な保障提案を実現できる人材育成に努めます。

以上