

お客様への
『安心をカタチに』

宣言



安心をカタチに

ほけんハート

お客さまへの『安心をカタチに』宣言

宣言①

経営理念

■ 安心をカタチに！ ■

- 一 私たちは関わりあう全ての人々に寄り添い、
幸せをつなぐ保険のプロになります。
- 一 私たちは互いに思いやりをもって、
一緒に未来を創ります。

関わりあう全ての人々とは、私たちと仕事や日常を通じて出会う人々のことを指します。お客さまはもちろん、共に働くスタッフやパートナーである保険会社などたくさんの人々に寄り添い、互いに思いやりをもち、一緒に楽しく共生していくことを私たちは目指します。

また、私たちは保険のプロフェッショナルとして常に自己研鑽し、
お客さまにとって最高の安心をカタチ創ることを目指し続けます。

◆ 私たちの姿勢 ◆

● お客さまの声を経営に活かします

私たちは「お客さまの声」に真摯に傾聴の姿勢で向き合い、
経営や業務の改善に活かし、品質向上に努めてまいります。

● より丁寧な保険募集に努めます

私たちはお客さまの ①意向把握と情報提供、②丁寧な説明責任、
③正確な事務、を最重要項目として募集態勢を整備してまいります。

お客さまへの『安心を力タチに』宣言

宣言②

行動理念

『暮らしの安心』『未来の安心』『地域の安心』

私たちがお客さまに向けてどんな安心をどんな力タチにしていくかについて定めた指針が行動理念になります。私たちは3つの安心を考えています。

■暮らしの安心■

私たちは、お客さまの安定した暮らしを守るパートナーであり続けます。

■未来の安心■

私たちは、お客さまの信頼を大切にし、輝ける未来を一緒に創ります。

■地域の安心■

私たちは、地域の皆様と協力し、明るく豊かな環境づくりを目指します。

お客さまへの『安心をカタチに』宣言を 実践する取り組み

取組①

社内理念と向き合う取り組み

1

経営理念・行動理念の浸透

私たちは社名にも「安心」という言葉を使用しています。
保険のプロとして、何を大切にし、また企業として何を目的とするのか、
私たちらしさの答えが経営理念、行動理念の中に込められています。

2

ISO9001認証に向けての取り組み

私たちは保険代理店として地域トップレベルの態勢整備に取り組んでいます。
またISO9001認証の取得を目指すことで品質向上のため、
お客さまの声を活かし、日々改善、改革をはかっております。

お客さまへの『安心をカタチに』宣言を実践する取り組み

取組②

お客さまに寄り添う取り組み

1

コンプライアンス遵守の徹底

私たちは、コンプライアンスを遵守し、常に適正な保険募集を行います。定期的なコンプライアンス研修を実施し、募集マニュアルの整備や社内全体の意識向上に努めてまいります。

2

お客さまの声、お客さまアンケートの活用

私たちは普段、お客さまと向き合う中で様々なお声に触れる機会があります。基本的な相談、要望、時には苦情にお褒めなど、そのお声は多岐にわたります。保険募集の品質向上を目指していくために、私たちはお客さま一人一人のお声に真剣に向き合い、業務の日々改善に活かしてまいります。

3

保険相談のプロセス(募集プロセス)の確立と徹底

- ① お客さまのご意向を丁寧に確認し、
お客さま一人一人の安心のカタチ(保険設計)と一緒に考えてまいります。
- ② 保険の仕組み、内容についてご理解、ご納得していただけているか、
一つ一つ確認しながら相談を進めてまいります。
- ③ ご契約にあたっては、お客さま自身でご判断いただくために、
必要な手順や重要事項を丁寧に説明してまいります。
- ④ ご契約手続きは、事前準備と事後チェックを十分に行い、
お客さまへ保険証券を迅速にお届けできるよう努めてまいります。