

令和2年7月13日
(令和3年2月17日改定)

お客さま本位の業務運営にかかわる方針

株式会社エリアサポートジャパントヨオカ

[顧客に対する基本方針]

株式会社エリアサポートジャパントヨオカは、保険や金融商品を通してお客様の一人一人の生き生きとした生活と安心の企業活動を提供するという経営理念を掲げここにお客様とのお約束の証として「お客さま本位の業務運営」を策定し公表します。

1 お客様の最善の利益の追求

私たちは高い倫理観のもと誠実・公正に業務を遂行し長期の信頼関係を構築することが重要であり、お客様の最善の利益を追求します。

取り組み

お客さまのご意向の把握・確認及び情報提供を適正におこないお客様のライフスタイル、金融商品としては資産、経験に照らし最適な商品を提供します。

保険事故の際には連絡および2日以内に訪問面談し、ご納得がいただける解決を目指します。

2. 利益相反の適切な管理

私たちはお客様の利益が損なわれることのないようにご契約を適切に管理し、また、金融商品については、中立性、独立性を担保し、ご意向の変更、商談内容を適切に記録し保存致します。

取り組み

ご意向把握書面の記録、保存をします。

損害保険会社システムの「お客さま対応履歴」への入力、証券会社のシステムの営業記録での入力保存をします。

3. 重要な情報の分かりやすい提供

私たちは保険のプロとしてお客様に十分ご理解いただけるように細分化しながら丁寧に説明します。金融商品についてはお客様にご負担いただく費用、デメリットについて情報提供します。

取り組み

当社独自の「ご案内・ご提案シート」を使い丁寧に説明します。

高齢者の方にはご家族の同席や、当社職員の複数回によるご説明をおこない冷静のご検討いただける環境を整えます。その商談内容を適切に記録し保存します。

金融商品ごとの手数料等ご負担する費用について開示説明を行い、ご了解いただきます。

4. お客さまにふさわしいサービスの提供

私たちはおすすめした商品や対応行動がお客さまにふさわしくご満足いただいているかについて常に注視し、振り返っています。

取り組み

営業担当を固定せず定期的に担当替えをおこなっております。

複数担当者での訪問をこころがけお客さまの要望をお聞きします。

お客さまアンケート結果を社内で分析、改善策を検討します。

5 経営理念の浸透に向けた取り組み

毎週営業ミーティングを行い、コンプライアンス研修、取り組み事例研修、経営指標経過報告のほか、金融商品、カーリース事業、税務、FPに関する知識習得を行います。

社員全員に「お客さま本位の業務運営」等記載したフォルダーを配布し、また、ミーティングデスクに業務管理マニュアルを常時全社員は閲覧できるように備え付けしております。