

お客様本位の業務運営方針（FD 宣言）

有限会社グッド総合保険（代表取締役：百海 忠）は、よりお客様目線で業務運営を行うために、「お客様本位の業務運営方針」を策定いたしました。

当社は「お客様を第一に考え、信用・信頼されるように努める」「無理・無駄のない商品を提案する」という経営理念のもと、その実現に向けて、全社員が一丸となって日々切磋琢磨しながら業務遂行してまいります。

1. お客様本位の追求

当社は、お客様本位の代理店を目指すべく、より良質な取り組みを常に追求し続けます。

2. 商品・サービスのわかりやすい説明

当社は、保険商品のご提案を行うにあたり、損害保険や生命保険、それに伴う周辺知識を提供すると共に、難しい専門用語を使わず、提供する商品・サービスの特性に応じ、わかりやすい言葉でお客様が理解できるよう努めてまいります。

3. お客様の声を活かした業務品質の向上

当社は、お客様の最高の満足を実現するにあたり、お客様の「ご不満」「ご意見・ご要望」「ご相談・問合せ」「お褒め・感謝の言葉」などを真摯に受け止めて、お客様の声に基づく業務品質の改善に努めてまいります。

担当者が業務遂行の中でお聞きしたお客様の声や、アンケートを通じて寄せられたお客様の声を収集し、全社員が一体となり、業務品質向上に努めております。

お客様の声のうち、「ご不満」「ご意見・ご要望」につきましては、当社全体で共有し適切な対応に取り組むとともに、重要な事項については、組織的に再発防止等に取り組んでおります。

4. お客様のご意向の的確な把握と適切なお提案

当社は、保険のご加入目的やご希望など、お客様のニーズに寄り添い、すべての取扱商品の中から適切な保険商品のご提案を行います。また、ご提案の中でお客様のご納得を頂けない場合は、再度ご意向の確認をし、改めて別のプランを納得がいくまで提案いたします。

5. 適切な保険募集の管理体制

当社は、お客様の利益が不当に害されることがないように、保険募集を適切に把握・管理するための体制を整えます。お客様のご意向を把握、比較推奨販売、重要事項説明などの適切な実施を通じて、お客様の利益が不当に害される取引の発生を防止する適切な保険募集体制の構築・管理に努めてまいります。

6. ご高齢のお客様対応

当社は、すべてのお客様に保険商品を正しくご理解いただくために、ご高齢のお客様に

配慮し、親切かつ丁寧な説明を行うにあたり必要に応じ、「ご親族の同席」「複数の募集人による保険募集」「複数回の保険募集機会の設定」等必要に応じた取り組みを行っております。

7. 保険代理店として専門知識の習得

当社は、お客様のニーズを的確に把握し、適切なアドバイス、ご提案ができるように、日々保険専門家としての知識の習得に励むのみならず、その周辺分野の知識の習得にも励んでまいります。

8. 個人情報保護の強化

当社は、お客様の個人情報の適切な取り扱いを社会的責務と認識し、各種法令等を遵守し個人情報の適法な取得・適切に取り扱うとともに、その安全管理に努めてまいります。

お客様本位の業務運営方針に係る評価指数（KPI 項目）

有限会社グッド総合保険（代表取締役：百海 忠）は、お客様本位の業務運営を推進するにあたり、その水準、進捗度、周知を検証するため、下記の通り KPI を設定し、一定期間ごとにその内容等をチェックし、改善に努めてまいります。

項目	前年度実績	目標
1. 新モデル手続き率	96.1%	75.0%以上
2. 自動車早期更改率	87.0%	85.0%以上
3. アンケート満足度	9.1ポイント	8.0ポイント以上
4. 定期コンプラ研修	毎月実施	毎月実施

2020年4月1日
有限会社グッド総合保険
代表取締役 百海 忠