

お客さま本位の業務運営方針

中外製薬ビジネスソリューション株式会社

2025年4月23日作成

当社の目指す姿

中外製薬グループの企業保険代理店として、当社員は保険の専門性をより追求し、お客さまに寄り添って、お客さまのニーズに的確にお応えし「質の高いコンサルティングサービス」を目指し、提案型営業活動を提供してまいります。

また私たちは、お客さまに信頼され、相談され、ご満足される保険募集代理店であり続けられるよう、お客さまからいただくご意見・ご要望、また私たちが常に勉強し、サービスの向上と改善を継続的に進め、以下の実践に全力を尽くします。

- お客さまのニーズに適した商品の選定・推奨
- お客さまに寄り添ったサービス・アドバイスの提供
- お客さま本位の保険募集活動の推進

(お客さまの定義)

当社では、お客さまを以下のように定義しています。

・中心は中外製薬グループの法人、個人(従業員と退職者)ではあるが、中外製薬グループ以外の法人、個人も対象とします。保険契約者・被保険者・保険金等受取人などの保険契約関係者および加入検討者となります。

1. お客さまへの最善の保険商品の選定・推奨を第一に考えた行動

当社は、中外製薬グループの一員として長期的な視野に立った健全な経営に徹し、また複数の保険会社の商品を取り扱う保険代理店としてコンプライアンスを遵守し、お客さまに最善の保険商品を提供するよう、常にお客さまに寄り添った行動を実践してまいります。具体的保険商品の選定・推奨に当たっては、私たちがご提供可能な、お客さまのご要望・ご意向にあった最適な保険商品をご提案してまいります。

2. お客さまへのわかりやすい情報提供とふさわしいサービスの提供

当社は、お客さまへの保険商品のご案内に当たり、ご契約前に交付する各保険会社作成の契約概要や注意喚起情報に加え、内容を正しくご理解いただくため、以下の様なわかりやすい情報提供を行うとともに、お客さまの立場に立ったサービスの提供を行います。

- ① 商品特性やお客さま特性に応じたお客さま対応

- ・お客様のニーズ、現在の状況を考慮し、お客様にとって有益で、適切な情報提供を行います。お客様がご理解いただくようわかりやすく説明してまいります。

- ・ご高齢のお客様には、ご本人の理解度や判断力等を確認しながら、わかりやすい言葉見やすい資料を使用して、お客様がご理解いただくようわかりやすく説明してまいります。特に不利益事項等は、十分に説明を行ってまいります。

② お客様から信頼されるアフターフォローの実施

- ・ご契約から保険金・給付金のお支払いに至るまで、常にお客様のご要望に寄り添った適時適切なアフターフォローを行ってまいります。

- ・お客様のライフサイクル変化に応じた保険商品のご提案を行うため、お客様のご要望に耳を傾けお客様の立場に立ったコンサルティングサービスを提供してまいります。

② 当社のコンサルティングサービス提供体制

- ・お客様のニーズに応じた最適な保険商品をご提供、ご提供できない場合はアドバイスを行ってまいります。ご相談の対応として、電話、メールやコミュニケーションツールが中心となりますが、その他近郊の場合は対面で、遠隔地の場合は保険会社のコンサルティング担当に依頼し対応してまいります。

3. お客様本位の業務運営を最優先とするための社内態勢整備

お客様本位の業務運営を最優先とするための社内態勢構築を第一に考え、お客様の利益の最大化を図るための社内規程、管理体制、社員の動機付けなどの整備を図ってまいります。

- ・当社員が適切な保険募集活動を行うため「勧誘方針」を定めホームページで公表しています。「勧誘方針」に基づく適正な保険募集活動内容は保険会社のコンプライアンスマニュアルを遵守し、コンプライアンス教育を継続的に実施し、周知し、徹底してまいります。

- ・お客様対応の記録を残し、不適切な対応が発生や発見された場合には、適時改善を行ってまいります。また組織として認識し、同様な不適切な対応が発生しないよう周知し、徹底してまいります。

- ・お客様からのお褒めの言葉をいただいた時は、組織としても共有し、他メンバーも同様に展開していくなどより満足されるお客様を拡大してまいります。

- ・お客様からの不満をいただいた時は、組織としても共有し、改善策を検討し、組織としてお客様には改善された対応を実施してまいります。

お客さま本位の業務運営方針に基づく評価指標

KPIとして実施

- 管財保険における定期的な主管部署との改善ミーティング回数
- 年2回実施している既契約者お客さまアンケート実施回数
- 個別相談の対応人数
- 情報提供としてメルマガ回数
- 顧客サービス向上のためのホームページ内容改訂回数

以上