

お客様第一の業務運営に関する方針

西田総合保険有限公司（以下、【当社】と記載）は、

「お客様第一の業務運営に関する方針（フィデューシャリー・デューティー）」の実現に向けて以下の取組を行います。

お客様第一の業務運営宣言 西田総合保険有限公司

1. 企業理念

- ・ 「一期一会」を大切に思える心を養う
- ・ 常にお客様の立場で、その時代に合った情報と商品をお届けし、他を寄せ付けない圧倒的な信頼関係を築く
- ・ 会社と自分の成長のために意欲を持って常に学び続ける

お客様第一の業務運営宣言 西田総合保険有限公司

2. お客様への約束 企業理念に基づいたお客様対応方針

- ① 当社は「一期一会」を大切にし、本心からお客様の最良の代理店であることを目指します。
- ② 当社は質の高い、その時代に合った情報や商品をお届けするために定期的な研修を行います。
- ③ 当社は人間性だけではなくコンプライアンスも評価される代理店を目指します。
- ④ 圧倒的な信頼関係を築くために有事の際の事前事後フォローアップを強力に行うとともに地域に貢献することを実践します

お客様第一の業務運営宣言 西田総合保険有限公司

3. 各取り組みのKPI（重要業績評価指標）

- ① 当社は「一期一会」を大切にし、本心からお客様の最良の代理店であることを目指します。

 - ・ ご面談させていただいたお客様（ご契約、ご契約内容変更、各種保険事故に遭われた場合を含む）にアンケートを実施し「当社のサービスに対する満足度」を測定致します。
 - ・ 年に2回（3月・9月）、「お客様第一」の商品提案、対応方針に向けてお客様の立場で商品選択、お客様対応を維持・向上させてまいります。
- ② 当社は質の高い、その時代に合った情報や商品をお届けするために定期的な研修を行います。

 - ・ 月に1回業務責任者が保険会社主催の勉強会（MSA、プロ新部会など）に参加し新しい情報を取得し翌営業日に社内共有を図ります。

- ・ グループウェア（保険VOS）を活用しお客様の情報共有を実践します。
- ・ 最新のニュースや情勢、周辺知識を深めお客様に情報提供するために月に1回、各社員が持ち回りで問題を作成しテストを実施し検証します。

③ 当社は人間性だけではなくコンプライアンスも評価される代理店を目指します。

- ・ 月に1回、お客様に対するビジネスマナーの勉強会を実践し社員のレベルアップによる代理店のレベルアップを図ります。
- ・ 月に1回、コンプライアンスマニュアルの読み合わせを行い、CCS（コンプライアンスチェックシート）を用いて自己点検を実践します。

④ 圧倒的な信頼関係を築くために有事の際の事前事後フォローアップを強力に行うとともに地域に貢献することを実践します

- ・ 有事の際、例えば台風直撃が濃厚な場面で、事前に聴取しているLINEやSMSなどのデジタル技術を活用し、ご契約者様全件に注意喚起と現在の補償内容（保障内容）でカバーできている（できていない）旨をお伝えする。また通過後には同じく全件に被害状況の聴取を実践します。
※高齢者やSNSを聴取できていないお客様に対してはタイミングを鑑みて直接入電することと致します。
- ・ 地域のイベントや交流会、消防団活動に積極的に参加、協賛致します。