

株式会社サンオータス お客様対応基本方針 FD宣言

1. 【お客さま本位の業務運営と企業理念】

私たちは、企業理念に則り、お客さま一人ひとりの最善の利益が図れるようお客さまのご意向を直撃に拝聴し、保険会社及び商品をご案内します。

2. 【社内教育・研修】

私たちは、お客さま本位の業務運営を行うために以下の体制を構築し、評価制度を適用します。

①体制の構築

社内教育は、主にお客さまへ保険商品を適正に説明するための体制を構築し、専門性を持つための幅広い資格取得を目指します。

②評価制度

お客さま本位の業務運営を適正に行うため社員評価は、職務や役職等に応じた固定給を中心とした上で、販売実績における報酬を明確に分離し、さらに昇給昇格や賞与等については保険募集業務品質に関する事項を査定に組み入れ、お客さま満足度の向上を目指します

3. 【お客さまの声を経営に活かす取組み】

私たちは、お客さまからのご意見・ご要望・お褒め・ご不満等の貴重なご意見は真摯に受け止め、社内でも共有し、業務運営や経営改善に活かします。また、特に重要なご指摘と思われるものは経営会議等で共有し、早急な改善に努めてまいります。

お客さまの感謝の声は担当者の従業員満足度の向上となり、従業員満足度の向上はお客さま満足度の向上に通じると考え、従業員満足度お客さま満足度の向上を目指します。

4. 【保険会社等との適正な提携】

私たちは、お客さまのご意向に沿った最適な保険商品を提供するため、募集代理店委託契約を締結している保険会社から研修などを受講し、商品特性を理解した保険募集に努めます。

5. 【お客さま本位の業務運営方針の浸透】

私たちは、定期的なモニタリングを行う中で契約内容の過程の記録を確認し、お客さまとの齟齬が生じる可能性がないかを検証し、適正な保険募集の定着に努めます。

6. 【お預かりしているご契約件数】

私たちは、金融商品・サービスの販売・推奨等に係る重要な情報をお客さまが理解しやすいように提供し、お客さまからより多くのご紹介を頂けるように努めます。