

ベストインシュアランス お客様本位の業務運営方針

株式会社ベストインシュアランス(以下、当社)は、お客様と誠実かつ真摯に向き合い「お客様本位の業務運営」を徹底していくために、金融庁より公表された「顧客本位の業務運営に関する原則」を踏まえ、以下の業務運営方針を策定いたしました。

当社は、現在の社会において必要不可欠な社会インフラである保険を通して、「お客様から頼りにされる代理店」を目指してまいります。

1. お客様本位の業務運営に関する方針

当社は、「お客様本位の業務運営」を実現するべく、各種方針、規程、ルールを定め、その実践と検証および改善を繰り返すことにより、企業としての社会的責任を果たしてまいります。

2. お客様の最善の利益の追求

当社は、お客様の最善の利益の追求のため、常に「お客様の声」を真摯に受け止め、検証および改善を繰り返し誠実・迅速かつ適切な対応により、「業務品質」の向上に努めてまいります。

また、代理店手数料の高低に捉われることなく、お客様のご意向に沿った販売を遵守してまいります。

3. 利益相反の適切な管理

当社は、お客様の利益を第一に考えて保険商品をご提案いたします。

お客様の不利益をもって当社の利益にすることは一切ございません。

また、お客様利益の保護を図るため、お客様のご意向やご契約に至るまでの状況を適切に把握・管理する態勢を構築してまいります。

4. 手数料の明確化

当社は、保険会社からの業務品質に応じた評価による代理店手数料によって運営しております。

お客様から保険料以外に別途手数料をいただくことはございません。

また、各保険会社からの業務品質の評価と商品選定は明確に区別して管理しております。

5. お客様にとって重要な情報の分かりやすい提供

当社は、お客様の知識やご経験、保険の加入目的等を総合的に勘案し、お客様が最適な商品をご選択できますよう、十分にご理解いただけるまで丁寧なご説明に努めてまいります。

一般的に分かり難い保険用語等をご理解いただきやすい言葉や表記へ置き換え、またアプローチブックなどの営業ツールを用いることにより、常にご理解いただきやすいご説明に努めてまいります。

※当社は保険代理店のため、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等することはありません。

6. お客様にふさわしい商品・サービスの提供

当社は、高度な専門性をもってお客様を取り巻くリスクの把握と分析を行い、お客様の状況やご意向に沿った適切な商品やサービスを提供してまいります。

また、ご契約成立後もお客様の声に耳を傾け、適切な管理による丁寧なアフターフォローを継続的に行ってまいります。

※当社は保険代理店のため、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等することはありません。

※当社は保険代理店のため、金融商品の組成に携わることはありません。

7. 当社従業員に対する適切な動機付けの枠組み等

当社は、「お客様から頼りにされる代理店」となることを目指し、業務運営方針を定め徹底してまいります。

多様化するお客様のニーズを的確に捉え質の高いサービスを提供できる人材の育成ならびに専門性向上のため、継続的な教育や研修、各種資格取得により幅広い知識の習得に努めてまいります。

2021年4月1日

株式会社ベストインシュアランス
代表取締役 橘 英嗣

お客様本位の業務運営のための KPI(基本品質指標)

当社は「お客様本位の業務運営」の定着度合いを客観的に評価できるようにするための基本品質指標(KPI)として、以下の 6 項目を設定し公表してまいります。

①「お客様の声」の集計と分析

- ・お客様の声の件数(お褒め・ご不満・ご意見・その他)
- ・改善内容の社員への周知・徹底

②社員研修実施回数と出席状況

- ・商品・サービス研修およびコンプライアンス研修の毎月実施と参加率80%
(補習含100%)

③推奨方針の策定

- ・拠点別、募集人別の推奨販売方針の策定

④【損害保険】 主要 3 社の自動車保険契約の継続率

- ・継続率 90%

⑤【生命保険】 主要 4 社の継続率

- ・生命保険契約の 25 ヶ月以上の継続率 90%

⑥各種資格保有者

- ・損害保険プランナー

2020 年度 17名 → 2021 年度 20名

- ・損害保険トータルプランナー

2020 年度 8名 → 2021 年度 10名

以上