

顧客本位の業務運営方針

1 顧客の意向把握と適切な提案

保険募集時には、顧客のニーズや目的を正確に把握し、それに沿った商品を比較・推奨。自社や保険会社の利益ではなく、顧客の最善の利益を優先する姿勢。

2 分かりやすい説明と情報提供

商品の特徴や注意点を平易な言葉で丁寧に説明。
特に高齢者顧客には、きめ細やかな対応を行う。

3 コンプライアンスの徹底

保険業法や関連法令に則った募集プロセスを策定。
社内研修を通じて、法令遵守と倫理意識の向上を図る。

4 内部点検と品質管理

営業部門から独立した内部点検者が、募集ルールや個人情報管理の状況を定期的にチェック。
不備があれば改善策を策定し、継続的な品質向上に努める。

5 顧客の声を活かす運営

苦情・要望・意見を社内で共有し、業務改善や再発防止策に反映。
K P I（業務評価指標）を設定し、顧客満足度の向上を目指す。

6 有事対応のワンストップ体制

有事にはレッカー・レンタカー・保険・調査を自社で一括提供することで顧客の手間を削減。
有事発生から解決までを一貫してサポートすることで、顧客の安心と信頼を確保。

【代理店名】

株式会社 J T K - A d v a n c e

令和7年11月1日