

お客様本位の業務運営方針

株式会社オフィス養老(以下「当社」)は、「人と共に生きる～共生・共感・共創～」を企業理念とし、お客様の最善の利益を追求する観点からこれまで以上にお客様本位の業務運営を推進するために、以下の方針を定めます。

方針1)お客様本位の業務運営

- 当社は、経営理念「お客様の暮らしを守る保険と資産形成の生涯パートナー」を実現するため、お客様に“信頼”と“安心”を提供できるよう努めてまいります。
- 全社員が、お客様が真に求める“保障”と“補償”を質の高いサービスとコンサルティングを通じて提供し続けるため、あらゆる業務運営においてお客様本位で行動するよう努めてまいります。

方針2)お客様にとって最善の利益の追求

- 私達はお客様の話をじっくり聴くことで、その想いをしっかり受け止め、一人ひとりのお客様の状況やご意向に合った最適な保険商品を選択頂けるよう提案いたします。
- なお、保険商品の提案にあたっては、あくまでもお客様の状況やご意向に合うことを最優先とし、当社が保険会社から受け取る販売手数料の多寡の理由により提案する商品を選択することはいたしません。

方針3)お客様にとって最善なサービスの提供

- 保険はご加入頂いてからが真の価値を問われることを自覚しており、ご加入後においても「安心の輪※」活動、「保険証券おまとめサービス」など継続的にサービスの提供をいたします。
- お客様からのご意見やご要望などの「お客様の声」を広くお伺いすると共に、これを真摯に受け止め、お客様の声を活かした業務運営を進めてまいります。

※「安心の輪」は当社が営業活動の際に必須としているお客様の保険加入の状況を確認するシートです。

方針4)お客様にとって分かりやすい情報の提供

- 当社は、損保から生保まで、保険商品の内容について、保険の仕組みや保障内容、保険料およびお客様に影響のあるリスクに関する情報等を分かりやすく説明しています。
- お客様にとって保険用語などは分かり難い点が多いと思われるため、商品内容や仕組みを十分ご理解して頂けるよう、分かりやすい言葉を使って「契約概要」「注意喚起情報」等の記載事項について、十分な説明を行うよう努めてまいります。

方針5)お客様に信頼いただけるための従業員教育

- 全ての社員が目指すべき経営理念を「お客様の暮らしを守る保険と資産形成の生涯パートナー」と定め、その実現のため継続的にミーティング・会議・研修を実施しています。
- お客様が当社社員に求めるのは保険の知識をはじめ、高度な周辺知識、豊富な情報の保有と優れた説明スキル、お客様のご意向を正しく理解するための傾聴スキルだと考えます。私達は将来に向かってお客様に信頼を感じていただけるレベルまで社員のスキルを磨くことを目指しております。

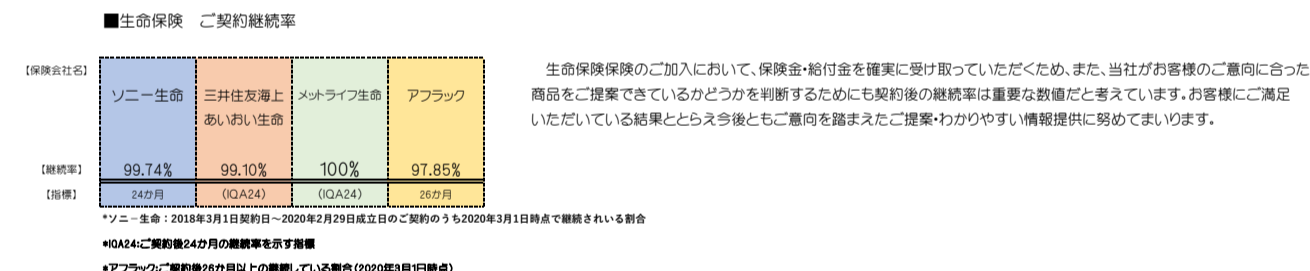
方針6)利益相反の適切な管理

- 商品のご提案に際しては、全てのお客様に対して現在の生活環境やご収入等の背景を勘案して、保険料のお支払いにご無理のないことやご意向に沿った商品機能性の有無など、商品の選択が慎重になされ、ご契約のご継続が可能であることに注意してまいります。
- 不当な乗り換え契約を勧めません。お客様が既に加入している保険が、お客様にとって良い契約である場合、当社は乗り換えを勧めません。

方針7)お客様本位の業務運営方針の浸透

- 当社は、当方針の浸透および定着度を客観的に評価するために評価指標(KPI)を以下の通り設定し、公表します。

●ご契約継続率



■損害保険 自動車保険ご契約更改率



自動車更改率は、自動車保険の満期が到来したお客様が再び当社でご契約を更改していただいた数値を表しています。この数値はお客様が当社の保全・事故手続きなどのアフターフォローにご満足いただいている結果だと考えています。当社では創業以来、自動車保険を中心とした保険販売を継続してまいりましたが、今後は自動車保険のみならず、多様な販売を通じてよりいっそう「お客様の暮らしを守る」に相応しいサービスをご提供していきます。

※1 対象期間:2019年4月～2020年1月 更改契約

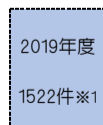
●お客様の声(苦情件数)



お客様の声(苦情件数)は当社がお受けしたすべてのお客様の声のうち苦情をいただいた数値を表しています。当社では、経営理念に基づき、個人・法人を問わず当社の保険契約に関わるすべての方の苦情等を含むお客様の声への対応を迅速・適切・真摯な対応を行うように努めています。問い合わせ、相談、要望、苦情等のお客様の声はお客様の信頼の確保、事業の成長、さらなる品質向上の実現のため積極的に受け止め、いただいたお声を分析し、苦情の低減に努めます。

※1 対象期間:2019年4月～2020年2月

●安心の輪(個人のお客様)活動実績



「安心の輪」は当社が営業活動の際に必須としているお客様のご家族の保険加入状況を確認するシートです。当社がお客様に一番お役に立てる方法は保険のプロとして“ムリ・ムダ・ムラ”が無い保険の選び方をきちんとお伝えすることと考えています。個人のお客様は「自動車保険」「火災保険」「生命保険」「賠償・ケガの保険」をチェックして重複や掛け漏れのない安心できる補償の考え方を伝えるとともに合理的な補償をムダのない保険料で確保し、老後の貯蓄や資産形成に備えられるようアドバイスいたします。法人のお客様にはさらに財物や防災のリスクもチェックし事故や万一の事があってもこれまで通りの企業経営ができるアドバイスをさせていただきます。

※1 対象期間:2019年4月～2020年2月

●資格取得率<FP資格>

※当社の「FP資格所持者」の定義は、日本FP協会認定AFP、CFP、きんざいの1級～3級、TLC生保協会認定FPのいずれかの資格所持者を指します。



当社は、会社に関わる全ての人の働きがいと個人の可能性・幸せを追求する企業を目指しています。人材こそ最大の経営資源(財産)であり、従業員ひとり一人の成長こそが会社の成長を支えると考えています。業務上必要もしくは有益な知識またはスキルは自ら積極的に取得にチャレンジすることを基本としています。また、チャレンジしやすい環境の整備と個々の評価にも反映することで社員のモチベーションアップを目指しています。