

## お客様本位の業務運営方針

雪印メグミルクビジネスソリューション(株)(以下、当社)は、お客様の期待・信頼に応え、満足していただける保険サービスを提供するため、業務運営方針(以下、本方針)を定めて取り組んでまいります。

本方針は、継続して業務運営体制や提供する保険サービスの向上を図るため、お客様の声を活かしながら定期的に見直します。

### <業務運営方針>

#### 1. お客様のご意向を十分に理解した上で、ご意向に沿った保険サービスを提案します。

- ◆ お客様から求められる保険サービスを提案するために、お客様との対話を重視し、さらに社会情勢や各種法改正についても情報収集、学習し、お客様の役に立つ提案を行います。
- ◆ お客様に販売する保険サービスの提案に際しては、保険商品内容をできるだけわかりやすく説明し、お客様にとって不利益となるような事項がある場合にも、注意喚起を行うなど、お客様に正しく情報提供いたします。
- ◆ 高齢のお客様、身体に障害をお持ちの方など、配慮が必要なお客様に対しては、丁寧に説明を行い、お客様がご理解、ご納得いただけるようにご説明いたします。

#### 2. ご契約後のお客様に対するフォローを行います。

- ◆ お客様の保険契約の満期時をはじめ、リスク変化に合わせた契約中の見直しなどにより、新たな保険商品・特約などを提案し、お客様のニーズにあった補償の提供に努めます。
- ◆ お客様から事故に関する報告や相談を受けた場合、速やかな保険金支払いとなるように、お客様の立場に立った丁寧な説明、ご相談、アドバイスを行います。
- ◆ 保険会社と連携し、保険会社主催の各種セミナーの案内やニュースレターの発信、安全運転 DVD の貸与などの情報提供を行い、お客様の役に立つサービスを提供します。

### **3. お客様の声を重視し業務運営に活かします。**

- ◆ お客様視点の価値判断を最も重視し、お客様の当社に対するご期待やご要望に応えるため「NPS(Net Promoter Score ネット・プロモーター・スコア)」やお客様アンケートのコメントなどを活用し当社のサービス改善に活かしてまいります。
- ◆ お客様の声受付簿を備え付け、お客様の声を真摯に受け止め、迅速・適切に対応するとともに、お客様第一をあらゆる業務の基点とし、積極的に業務運営に活かしてまいります。

### **4. お客様本位の業務運営の定着を図るための社員教育・人事制度の運用を行います。**

- ◆ 定期的なコンプライアンス研修の実施、e ラーニングによる自己学習を通じ、全募集人に本方針が定着するよう努めてまいります。また保険に関する資格取得を推奨し社員のスキルアップを図ります。
- ◆ 自主点検・検査などについても、全募集人に検証結果のフィードバックを行うことで取組の定着を図ります。
- ◆ 社員が働きやすい職場環境の整備や業績評価を含む人事制度の運用を行います。

以 上

別紙【当社が定めるお客様本位の業務運営を評価するための指標(KPI)】

◆お客様アンケートの評価

- ・NPS(Net Promoter Score ネット・プロモーター・スコア)
- ・契約募集・管理
- ・事故対応
- ・アンケート回答数

◆お客様の声

- ・回答数
- ・お客様の声を反映した改善内容