

お客さま本位の業務運営に関する方針

株式会社NEXT岐阜（以下、当代理店）では、「お客さまの声を大切にし、安心・安全のコンサルテントとして地域に密着し、適切な保険サービス・リスクマネジメントの提供により地域社会の発展と向上に貢献する」を経営理念として、下記の通りお客さま本位の業務運営の品質向上のための方針を策定致します。

1. お客さま第一の業務運営の徹底

当代理店は、お客さまから選ばれる代理店を目指すため、「お客さまの信頼と満足」を代理店活動の原点にし、安心・安全を提供する業務運営を行ってまいります。

2. お客さま本位の利益の追求とサービスの提供

当代理店はお客さまのニーズやご意向を丁寧にお伺いし、お客さまに最善な保険商品をご提案してまいります。また、お客さまに商品内容を十分に理解していただけるよう、幅広い情報を分かりやすく提供してまいります。

3. お客さまの声を活かす取組み

当代理店は、ご意見・ご要望・お叱り等の「お客さまの声」を頂いた際は、代理店内で共有し、業務運営の改善に努めてまいります。

4. 利益相反の適切な管理

当代理店は、お客さまの利益を不当に害さないよう利益相反のおそれがある取引を適切に把握・管理してまいります。代理店内で募集活動状況を定期的を確認し、募集体制の維持・改善に努めてまいります。ご契約後24か月以内の継続率90%以上を確保し、お客さまへの品質向上の一指標とします。

5. お客さま本位の業務運営に向けた人材育成

当代理店は、社員一人一人があらゆる業務において「お客さま本位」で行動するために、定期的なミーティングや月1回の勉強会を通じて、教育・指導・管理を実施してまいります。

2022年3月1日策定