

私たちがお届けしたいのは「あんしん」です。

お客様へあんしんをお届けするため、私たちは10の「常に」を約束します。

Service

お客様一人一人のニーズにあった最適な商品
心のこもったコミュニケーションを通じて
「長期的に選ばれるサービス」をお届けします。
お客様の声に耳を傾け
絶えず品質の改善とサービスの向上に努めます。

Safety

お客様をお守りするために
安心、安全について、最新の情報を届けます。
お客様にご満足いただける温かく
質の高いサービスをお届けするために
社内外の関係者とのチームワークを大切にします。

Study

お客様に専門性の高い
均質なサービスをお届けするために、
社員間で協力して自己研鑽に努めます。

① 常に、お客様へ心を込めて寄り添います。 *原則⑤⑥

- ・お客様の立場や状況を常にふまえ、丁寧にわかりやすい説明を実践します。
- ・当社で複数ご契約を頂いているお客様へ、契約内容・補償の整理・簡素化や最適化を提案します。
- ・ファイナンシャルプランや、自然災害の防災・減災について情報提供を行います。

② 常に、お客様ごとのニーズに合わせて対応します。 *原則②⑤⑥

- ・お客様の目線に立ち、お客様の状況に応じた最適な補償の提案と情報提供を行います。
- ・複数のプラン・選択肢を提示、お客様の意向に合った保険商品の提供を行います。
- ・お客様が加入されている公的保険制度や福利厚生制度を踏まえた提案を行います。
- ・ご高齢のお客様には、特に配慮した対応を心がけます。あわせて、親族情報登録制度の活用を通じて利便性向上を図ります。
- ・お客様の多様なニーズに対応できる募集体制を構築します。
- ・WEBによるセミナー開催や、動画コンテンツの活用など、チャンネル拡充を図ります。

③ 常に、お客様へ貢献できるサービスを創出します。 *原則②⑤

- ・お客様のニーズに合わせ、安全対策やリスクマネジメントに関するセミナー・講習会を実施します。
- ・お客様の新規事業や、社会課題の解決に向けたお取り組みを全力で支援します。
- ・お客様同士のビジネスマッチングやアライアンスの場を提供します。
- ・兼松グループ団体制度の維持発展に貢献します。

④ 常に、専門性と質の高いサービスを提供します。 *原則②⑤⑥

- ・企業様の成長戦略・課題・ビジネスリスクの分析を通じて、専門性の高いリスクマネジメント、ソリューションを提供することで企業様の更なる成長に貢献します。
- ・企業様の事業活動に係るリスクマネジメント情報を発信します。
- ・事故対応は、事故の専門性を有した担当者による親身なサービスを提供します。

⑤ 常に、チーム連携により総合力を発揮します。 *原則②⑤

- ・複層的、多面的な人脈を最大限活用して、お客様が抱える問題を解決します。
- ・保険事業部はもちろん、他部署も含めた会社全体でお客様に奉仕します。
- ・兼松グループ企業様が互いの課題と戦略を共有できるコミュニティを提供、グループ各企業様同士の連携を強化させ、兼松グループのシナジー発揮・成長に貢献します。

⑥ 常に、「あんしん品質」を確保します。 *原則②③④⑦

- ・お客様のご意向を的確に把握・確認することはもちろん、ご契約に関する大切な事項（重要事項）は、お客様が充分ご理解いただけるよう丁寧にご案内します。また全社員がそれらを実践しているか、会社が定期的に確認します。
- ・品質向上を目的とした「お客様アンケート」を定期的に実施、結果を公表します。
- ・「お客様の声」に耳を傾けることで常に改善点を見出し、あんしん品質向上に繋がります。
- ・お客様にご負担いただく費用が発生する場合、及び価格変動リスクのある保険商品の場合には、より丁寧に説明します。
- ・当社は利益相反の可能性について認識し、お客様の利益を不当に害することがないよう保険募集管理態勢を徹底しています。

⑦ 常にお客様の情報は社内で共有し、お客様のために活用します。 *原則⑦

- ・案件毎の進捗状況は常に社内で共有、保険事業部全体でサポートできる体制を構築、お客様からのご照会へ迅速に対応します。
- ・事故対応から得られた「気づき」を社内に共有し、お客様へのサービス向上に繋がります。
- ・個々のノウハウを集約（ポータルサイトの策定、ツールの共有）、好取組事例を共有することで、社員のレベルアップを図ります。

⑧ 常に、いま以上お客様へ寄り添えるよう、働き方を改善します。 *原則⑦

- ・業務ルールを常に見直し続けることで、業務の効率化を図ります。
- ・業務のデジタル化を推進させ、簡素化・簡略化・削減を図ります。
- ・業務を可視化、プロセスの標準化を行い、代替性を確保します。

⑨ 常に、社員のエンゲージメントを向上させます。 *原則⑦

- ・自由闊達な意見交換ができるよう、社内コミュニティのスペースを提供します。
- ・風通しの良い職場作りを常に意識、働きがいを感じられる職場環境を整備します。
- ・「社員のための教育プログラム」を企画・運営します。
- ・ボトムアップの社風を醸成させます。
- ・社員自ら、自身の体験を社内へプレゼンすることで社員同士、互いの理解を深めます。
- ・業務に関する「ナレッジ」の運営を通じて社員間のコミュニケーションを活性化させます。

⑩ 常に、社員を育て、人としての成長を促します。 *原則②⑦

- ・実践的な商品知識、周辺知識等を習得するための社内研修を実施します。
- ・コンサルティング力向上のため、資格取得を奨励、取得費用の一部は会社が支援しています。
- ・時事ニュース（事故・ビジネスリスク）をもとにしたケーススタディを実施します。
- ・会社全体でSDGsへの理解を深め、出来ることから実践します。
- ・ロールプレイング研修を通じて、社員の「話す力」「聴く力」の向上を図ります。
- ・企業文化体现の達成に向けて挑戦する社員を支援する人事評価制度を導入しております。

*原則は、金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との関係性を示したものです。

