

お客さま本位の業務運営に関する宣言

株式会社そうだんひろば

宣誓日 2020年2月12日

「株式会社そうだんひろば」は、経営理念に基づき、お客さまの立場にたち、信頼されるコンサルタントとご評価いただけるよう、以下の方針を定めます。

■ 経営理念

私たちは常に最高のパフォーマンスを提供し、顧客満足と感動を提供することにより、社会の発展に貢献します。

■ 行動指針

1. 私たちは、良識ある社会人として、高い倫理観を持ち、法令その他の社会規範を遵守し、公明かつ公正に行動します。
2. 私たちは、お客さまに末永いお付き合いを頂けますよう、ご満足頂けるサービスをご提供し続け、信頼されるパートナーとして誠実に行動します。
3. 私たちは、お客さまへの最良のサービス提供のため、常に知識の習得、自己研鑽に努めます。

上記経営理念、行動指針にもとづき以下の「お客さま本位の業務運営方針」を定めます。

1. お客さま本位の業務運営

当社は、お客さまからの苦情、ご要望などの声を真摯に受け止め、問題点や課題の把握と改善に取り組む、お客さま本位の業務運営の向上に努めます。

2. お客さまに対する適切な保険募集に関する取組

当社は、保険の専門家であるとの自覚を持ち、お客さまの知識、経験、財産状況、ご家族状況など踏まえ、お客さまのご意向に沿った、最適な保険商品・サービスをご提供するよう努めます。

3. 利益相反の適切な管理

当社は、保険会社、保険商品から得られる収入にとらわれず、お客さまのご家族状況などを総合的に勘案し、商品の特徴などを総合的に勘案しご提案します。

4. 重要な情報の提供への取組

お客さまへの保険商品のご案内に当たっては、ご契約前に交付する各保険会社作成の契約概要や注意喚起情報等の記載事項を適切に説明し、お客さまに十分にご理解いただけるよう努めます。

5. お客さまの声を経営に反映させるための取組

当社は、ご契約後においても保険金・給付金の支払いの迅速な対応、新たな商品のご提案など、随時情報提供・サービスの向上に尽力し、お客さまのご要望に寄り添った体制を整えます。

6. 顧客サポート体制を維持に向けた取組

お客さま本位の業務運営を最優先とするための社内態勢構築を第一に考え、お客さまの利益の最大化を図るため定期的に社内で協議・検討し、改善等に努め、認識を高めることに努めてまいります。