

## お客様本位の業務運営宣言の策定・公表について

株式会社東海損保は、集合型代理店の始めとなるユニオン制度を立案・発足し、現在、愛知・岐阜・三重に営業拠点を持つ損害保険・生命保険の代理店として活動をしています。その規模は地元根付いた密着性の高い小さな営業所から、営業活動範囲の広い中規模の営業所まで様々です。

今後もお客様に満足していただける保険代理店をめざして、より発展させていくためには、クオリティーの高い商品知識とコンプライアンスを保ち、ご納得頂けるような商品・サービスの提供を行うことが必要不可欠と考えております。我々は、常にお客様のお声に耳を傾け、よきアドバイザーとして丁寧に対応をすることで、お客様との厚い信頼関係のもと、保険のご提案を通して豊かで安全な生活のお手伝いを心がけていきたいと思っております。

株式会社東海損保は、金融庁公表の「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択し、「お客様本位の業務運営宣言」を以下の通り策定・公表致します。

### お客様本位の業務運営方針

- 方針 1 お客様へ安心をご提案するプロフェッショナルとして活動します。
- 方針 2 お客様のニーズに応える努力を惜しまず取り組みます。
- 方針 3 お客様の声を真摯に受け止め、改善に活かします。
- 方針 4 お客様の迷惑となるような行動を慎み節度ある行動を心がけます。
- 方針 5 相互間の思いやりと協力をもって最善のチームワークで活動に取り組みます。

## お客様本位の業務運営方針

### 方針1 お客様へ安心をご提案するプロフェッショナルとして活動します。

お客様の小さな環境の変化をとらえられるような信頼関係を築きながら、常にお客様の立場でご提案できるよう、日頃から保険商品の勉強や日々の情報に精通するよう研鑽を積みます。ご提案時には、お客様にとってのリスクや不利益となる可能性についても、重要事項の説明を正しく行い、ご納得いただけるサポートを心掛けます。

### 方針2 お客様のニーズに応える努力を惜しまず取り組みます。

お客様一人ひとりのご意向や状況にあった商品のご提案をするため、ご意向を丁寧に聞き取りお客様とのコミュニケーションを大切に取り組みます。また、保険ご加入後の対応にもご満足・ご安心頂けるよう努めます。常にお客さまとの変わらぬ信頼関係の構築に努めます。

### 方針3 お客様の声を真摯に受け止め、改善に活かします。

お客様から寄せられたご意見・ご要望・ご不満等は、大切なお客様から信頼をいただける代理店を目指すうえでの貴重な財産として捉え、真摯に受け止め、全社内で共有し業務改善に努めてまいります。お客さまに安心の気持ちをもっていただける毎日を心掛けます。

### 方針4 お客様の迷惑となるような行動を慎み節度ある行動を心がけます。

商品のご説明やご案内・手続等に際し、電話や訪問をする場合には、お客様がご指定された場合や緊急時を除き、早朝や夜間に及ぶ時間帯には行いません。また、説明時には、拒否・困惑の意思を示したお客様に対し、長時間にわたる説明や強要を行うなど迷惑となる行動を慎みます。お客様の年齢・体力・理解力を考慮した丁寧な行動を心がけます。

### 方針5 相互間の思いやりと協力をもって最善のチームワークで活動に取り組みます。

本社・支社・営業所間において情報を共有し、営業支援・協力をもって取り組むことで、全社内のレベルを向上させ、すべてのお客様に満足のいくサービスの提供ができるよう努めます。また互いに助け合いと敬意をもって健全な社内環境を築いていきます。

制定日 2019年 3月 31日

株式会社 東海損保 代表取締役 多田 大木  
社員一同