お客さま本位の業務運営に関する方針

株式会社保険ワールド（以下、弊社）は、金融庁が策定した「顧客本位の業務運営に関する原則」の趣旨に賛同し、さらなるお客さま満足度を向上させるべく、「お客さま本位の業務運営に関する方針」を策定いたしました。
弊社は、「関わるすべての方々に幸せを提供すること」であり、お客さまに「安心・安全・信頼を提供する」、「保険と言う商品の考え方を提供する」、「すべての人の豊かな明日、確かな明日を追求する」という経営理念のもと、役職員一丸となって関わるすべての方々に日本で最も喜んでいただく企業を目指しております。 今後も引き続き、リスクマネジメントを基盤とした地域密着型総合サービス業として、お客さまの利便性向上と地域貢献に尽力し、お客さま本位の業務運営を実践してまいります。

2021 年３月１日制定　2024 年7月１日改定

方針１　当社ビジョン「いつも、いつでも、いつまでもお客さまに信頼される企業であり続けます。」を実践するため「お客さま本位」に価値観をもって行動します。

常にお客さまの安心と満足のために行動します。あらゆる場面で、あらゆる人に、誠実、親切、公平・公正に接し、信頼され続ける企業となります。

方針２　お客さまのニーズ・目的・課題に合った問題解決を提供します

当社は、お客さまに寄り添い、お客さま目線での情報提供、コンサルティングならびに提案することを実践いたします。保険のご提案に当たっては、お客さまの情報をもとに、ＭＳ１Ｂｒａｉｎのおすすめ分析リスト等を活用し、お客さまとの対話をしっかり行い、お客さまのことをよく知り、お客さまのリスク実態を踏まえたうえで、意向に基づいて保障（補償）内容が充実しかつ保険料が低廉なバランスがとれた商品を正確にわかりやすい表現で提案いたします。

方針３　お客さまの声を真摯に受け止め、業務運営の基幹とします

当社は、すべてのお客さまの声を真摯に受け止め企業活動の改善に活かすため、全スタッフが日常活動の中の「お客さまの声」を積極的に収集し誠実、かつ迅速な対応を心掛けます。また、そのいただいた意見を PDCA を運用することにより、さらなるお客さま本位に努めます。

方針４　お客さまの不安を解消する事故対応を実践します

事故発生の初期対応時からお客さまの不安を取り除き、心強いと感じていただけるよう、損害保険、生命保険に関わらず、専門的な立場からのアドバイス・経過状況の報告を行いながら、迅速かつ適切に保険金が支払われるようサポートいたします。

方針５　お客さまに安心と感動を提供するため、研修体系の整備等、組織力の向上に務めます。

経営理念、ビジョン、基本方針を社員全員が心から理解できるよう定期的にミーティング、研修、勉強会を行い、「お客さま本位の業務運営」が実践できる仕組みを整えます。