

お客さま本位の業務運営に関する方針

株式会社ライフサポート（以下「当社」といいます）はモットーである『感謝』と『真心』を常に持ち、迅速に対応することの積み重ねにより、お客様より信頼され、当社の名前のおりお客様の『生きる』を支える代理店でいられるよう全従業員一丸となって、お客様本位の業務運営に努めております。

それを実現させるために、当社では「お客さま本位の業務運営に関する方針」を策定しました。

私たちはプロフェッショナルとしての自覚を持ち、本方針に基づいた行動を実践することにより、お客さまと社会に貢献してまいります。

なお、この内容はさらに効果的なものとするため、当社の状況や社外環境の変化等に応じて随時見直しを行います。

【方針1】 顧客の最善の利益の追求

当社は保険のプロフェッショナルとして、お客様が抱える各種課題の解決手段として、適正な商品やサービスの提案を行います。

そのために、全従業員に対して高度な専門性と職業倫理を保持するための取り組みを行い、お客様に最善の利益を提供するよう努めてまいります。

<具体的な取り組み>

- ① 社内システムを活用し全従業員で情報を共有することにより、組織としてお客様対応を行います。
- ② お客様に気持ちよくご来店いただくために、毎営業日欠かさずに社内清掃を行います。
- ③ マナーアップのための各種コンテンツを活用した教育を行い、質の高いお客様対応を実践します。
- ④ より質の高いサービスを提供するために、お客様アンケートを実施します。

- ⑤ コンプライアンスをテーマとする研修および理解度テストを定期的実施することにより、お客様に良質なサービスを提供します。
- ⑥ ご高齢のお客様および障がいをお持ちのお客様に対し、より丁寧な対応を行います。
- ⑦ 当社の業務運営の状況について客観的視点による評価を受け、業務改善に活かすために外部監査機関による監査を実施します。

【方針 2】 利益相反の適切な管理

当社は、法令等遵守を最優先におき、お客様の立場にたった誠実かつ公正な業務運営に努め利益相反を排除します。

<具体的な取り組み>

- ① 利益相反防止をテーマとする研修を定期的実施することにより、お客様の立場にたった業務運営に努めます。
- ② お客様からいただいたご契約について、社内システムを活用し利益相反の有無を確認します。
- ③ 利益相反を防止するために、お客様アンケートを活用します。

【方針 3】 重要な情報の分かりやすい提供

当社は、お客様に重要な情報をご理解いただくために、わかりやすく丁寧な情報提供を行います。

<具体的な取り組み>

- ① お客様に正確かつわかりやすく情報を提供するために、定期的にロールプレイングトレーニングを行います。

- ② お客さまへの説明にあたり、できるだけわかりやすい言葉を使用し適切なスピードで話します。
- ③ 事件事例に関する情報を社内で共有し、お客さまへ有益な情報として提供します。
- ④ お客様に正確かつ最新の情報を提供するために、従業員に対し商品や事故対応等、様々な研修の受講機会を創出します。

【方針4】 顧客にふさわしいサービスの提供

当社は、お客様の状況およびご意向を正確に把握したうえで、ふさわしい商品やサービスを提供するとともに、ご契約後は長期的な視点に配慮したフォローアップを行います。

<具体的な取り組み>

- ① コンサルティングシートを活用し、お客様の状況やご意向の正確な把握に努めます。
- ② ご高齢のお客様に対しては、親族登録制度や面談時の記録等を活用し、より丁寧な対応を行います。
- ③ お客様の抱えるリスクや不安を正確に把握するため、定期的にロールプレイングトレーニングを行います。
- ④ ご契約をいただいているお客様に対し、長期的な視点に配慮した適切なフォローアップを行います。
- ⑤ 当社が取り扱う商品やその仕組みを従業員が十分に理解するために、研修を実施します。

【方針 5】 従業員に対する適切な動機付けの枠組み等

当社は、経営理念および当方針を全従業員に周知のうえ動機付けを行い、お客様の最善の利益を追求します。

<具体的な取り組み>

- ① 業務品質に重きをおいた人事評価制度を運用し、従業員のモチベーションアップを図ります。
- ② より質の高いお客様対応を実現させるために、当方針をテーマとするディスカッションを社内を実施します。
- ③ 業務改善および従業員のモチベーションアップを図るため、社内でお客様の声を積極的に共有します。
- ④ より活気ある職場作りを実現するために、笑顔で明るい挨拶を徹底します。
- ⑤ 周辺知識習得のため、従業員における各種資格取得を促進します。