

お客さま本位の業務運営方針

当社は、「プロの保険コンサルタントとしてお客さまに安心・安全をお届けする」という経営理念に則り、より、お客さまにご満足いただける商品・サービスのご提供を行うべく 本方針を策定いたしました。役職員一丸となって、具体的な行動に繋げてまいります。

1. お客さまの声・ヒヤリハットおよびアンケート収集によるお客さまからのご意見、ご指摘を真摯に受け止め改善に努めます。（＊原則 2:顧客の最善の利益の追求）

取組

お客さまに選ばれる代理店を目指し、アンケート収集することにより、サービスの向上に努めてまいります。また、苦情・ご意見に対し真摯に向き合い、迅速に原因分析し対策を講じることで再発防止に努めてまいります。

2. コンプライアンス研修を行い、社員教育の徹底に努めます。（＊原則 3:利益相反の適切な管理）

取組

お客さまの利益が不当に害されることが無いよう、お客さまのニーズに合った商品の提案や販売ルールを厳守し、適切な販売活動をすすめます。

3. 公正で適切な保険金のお支払いと丁寧でわかりやすい対応や説明を通じて、お客さまの視点に立ったサービス提供に努めます。（＊原則 4:手数料等の明確化）

4. 重要な情報を分かりやすく丁寧に説明いたします。（＊原則 5:重要な情報の分かり易い提供・原則 6:顧客にふさわしいサービスの提供）

取組

お客さまの知識、経験、保険の加入目的を総合的に勘案し、お客さまに最適な商品・サービスを選択いただけるよう、重要で有益な情報をお客さまが理解いただくまで分かりやすく丁寧にご説明してまいります。

5. 社員は常にお客さまの最善の利益を意識して行動し、さらに優良なサービスが提供できるよう、社員教育・研修に努めます。（原則 7:従業員に対する適切な動機づけの枠組み等）

取組

当社は、お客さま本位の経営理念および業務運営の浸透を目的に、社員に対し継続的な教育を行います。お客さまが求める品質やサービスを常に提供し顧客満足度を向上させるための仕組みづくりを構築します。さらに従業員の健康管理を健康的な視点で考え、戦略的に取り組んでまいります。（＊金融庁が定める顧客本位の業務運営に関する原則）

お客さま本位の業務運営の定着を測る指標【KPI】を設定いたしました。年度単位でご報告してまいります。

- ①お客さまの声（お褒め・要望・お叱り等）を積極的に集め、業務の改善に活かしていきます
：年間収集目標 168 件（営業一人月 2 件）

【前年実績：108 件 64.3% (R6.4/1~7.3/31)】

- ②お客さまのニーズに合った商品提案や販売ルールを厳守するよう毎月コンプライアンス研修テストを実施し理解度を深めます：テスト実施 100% 【前年実績：100%】

- ③お客さまの知識、経験、保険の加入目的を総合的に勘案し、お客さまに最適な商品・サービスを選択いただけるよう、重要で有益な情報をお客さまが理解いただくまでわかりやすく丁寧にご説明してまいります。

：新モデル（ペーパーレス）手続き率 90% 【前年実績：新モデル率 95.6%】

- ④お客さまが求める品質やサービスを常に提供し顧客満足度を向上させるための仕組みづくりを構築します。その為に研修計画に則り計画的な教育、研修を実施します：研修実施率 100%
【前年実績：100%】

当社では、常に「お客さま本位の業務運営」を行うために、定期的に「業務運営方針」ならびに品質指標「KPI」を見直してまいります。

2025 年 4 月 1 日
株式会社 サンドリーム
代表取締役社長 原田 昌司
役職員一同