

お客様本位の業務運営に関する取り組み状況

1. お客様への充実した情報の提供

- ・当社は、現在と近い将来の医療現状をわかりやすく説明し、これから起こりうるリスクをできる限り回避するための方法をご提案しています。
- ・当社の企業理念であるヒューマンタッチ(お客様の心に寄り添う)を常に念頭におき、保険ソムリエ(より専門的な知識を習得したスタッフ)が保険全体のコンサルティングを行っています。

2. お客様への最適な商品の提供

- ・お客様への商品のご提供を行う前に、アフラックの専属代理店であることを明示・ご説明をしています。
- ・一人一人のお客様の職業・家族構成・収入資産・加入目的等に照らし合わせて、最適な保障内容、適切な保障額の保険商品をお客様に不利益のないようご提案しています。
- ・長く安心していただくために、お客様が無理なくご継続いただける保険料でのご提案を原則としています。
- ・当社は、保険商品のご説明にあたり、保障を持つ必要性やお客様の資産状況や収入・支出に応じた必要保障額に関してご理解を深めていただくよう努めています。具体的には、保険商品のパンフレットやチラシを用いて、病気の治療に高額な自己負担が発生するケースや、進歩するがん治療の動向等の情報提供を行っています。また、近い将来を見据えた 2025 年以降の超高齢化社会に備えたご提案をする為、「2025 年提案」という当社独自のチラシを使用してわかりやすく説明を行っております。
- ・幅広い年齢の方にご理解いただけるよう、当社独自のわかりやすい資料を作成し、視覚的にもわかりやすい説明を行っております。
- ・当社は、お客様に保険商品の内容を十分にご理解いただくため、必要な情報を記載した「契約概要」、ご契約のお申込みに際して特に注意が必要な事項やお客様にとって不利益となりうる事項を記載した「注意喚起情報」を記載した書面をお客様にお渡ししたうえでご説明しています。
- ・当社は、お客様に保険商品を推奨・販売するにあたり、お客様のご意向を把握し、そのご意向に沿った商品プランをご提案するとともに、提案内容がご意向に沿っていることを説明しています。また、「意向確認書」を用いてお客様の最終的なご意向を確認し、あるいは申込書の受付後、販売した者とは別の担当者がお客様のご意向を確認する等の対応を行っています。

3. お客様へのより良いサービスの提供

●すべてのお客様・ご団体様に対して

・お客様のニーズに対応できるよう、ご訪問や来店型ショップでのご面談、専門部門による電話による方法、インターネットによる方法など、各種手続きのご案内体制を整えています。

・保険商品の提供にとどまることなく、健康の増進や病気の早期発見、治療中・治療後のQOL向上について情報提供を行い、お客様を総合的にサポートしています。また、こうした情報提供・発信をすることにより、お客様の健康推進のお手伝いをさせていただき、未然に病気を防ぐ環境づくりと、知識の普及に努めています。がんをはじめとした病気やケガ、介護にまつわる不安を少しでも取り除き、お客様の事を親身になって考えられる心を大切に活動しています。

●保険契約ご継続中のお客様に対して

・当社は、お客様からのお問合せや各種お手続き等について、電話だけでなくご訪問や来店型ショップ、インターネットサービス等の様々な受付体制を整備することで、お客様のニーズに応じたサービスを提供し、スムーズな対応に努めています。また、保険料振替、名義変更などの各種お手続きが必要な場合にそなえて、当社社内システムを活用し、分りやすくご案内ができるような体制を整えております。特に、一番重要な保険金・給付金請求のお手続きに際しては、保険会社とお客様との間に立ってわかりやすく丁寧なサポートに努めております。

4. お客様本位の業務運営を実現するための態勢の整備

・当社は、販売推奨等に当たっては、お客様の利益が不当に害されることがないように、お客様との取引の際には、具体的に不利益事項を記載した文書を用いて確認し、適切に管理しています。また、お客様の不利益につながるご提案を防ぐため、「保険募集方針」を定めて適切なルールと管理体制を構築しています。

・独自のシステムを利用し、お客様の声を社内システムに登録し、速やかに全社員が参照できるようにしています。

5. お客様本位の業務運営を実現するための従業員の教育

・当社は、保険ソムリエを目指し、一人一人の従業員がお客様から信頼される存在となるよう、従業員の教育を徹底しています。

・お客様へより良い保険のご案内・情報提供を行えるよう、各種資格の取得の推進、社内研修の実施・徹底を図っています。

・社内のコンプライアンス委員会を中心として、最低でも月一回以上のコンプライアンス教育研修を実施しています。