

お客さま本位の業務運営方針

福島商事株式会社(以下「当社」といいます)は、「勧誘の方針」、「プライバシーポリシー」を遵守し、お客さまの立場にたった業務運営を実現するとともに、企業としての社会的責任を果たすため、「お客さま本位の業務運営方針」を定め公表していきます。また、取組状況については、定期的に公表いたします。

基本方針： 福島商事株(FSC)の『3C Values』

【信頼】	Credibility	「お客さま・社会から信頼される組織・ひと」
【お客さま第一】	Customers First	「お客さまを最優先する組織・ひと」
【挑戦】	Challenge	「常に前向きで挑戦意欲にあふれる組織・ひと」

方針 1. 【信頼】 お客さま・社会から信頼される組織・ひと

保険は身近で大切なものです。当社は、皆さまの身近なパートナーとして数多くの保険の中からお客さまに最もふさわしい・お客さま本位の高品質の保険サービスを提供し、お客さまの満足と信頼を得られるよう努めてまいります。

方針 2. 【お客さま第一】 お客さまを最優先する組織・ひと

- (1) お客さまのご意向を最優先とし、的確にニーズを把握し、お客さま満足度の向上に努めてまいります。また、お客さまの実情に添って、比較可能な商品を選別し、適切な保険商品・プランをご提案、ご説明します。
- (2) ご高齢のお客さまおよび障がいのあるお客さまなど、特に配慮が必要なお客さまについては、より親切・丁寧に対応してまいります。

方針 3. 【挑戦】 常に前向きで挑戦意欲にあふれる組織・ひと

- (1) お客さまの声やお問合わせ、ご要望等を真摯に受け止め、いつもお客さまに寄り添いながら、当社の業務品質の向上に取り組みます。
- (2) お客さまにご満足いただける良質なサービスを提供できるよう、常に前向きでチャレンジ精神に富んだ組織を構築するために、社員教育に積極的に取り組むとともに、業務運営態勢の整備に努めてまいります。

お客さま本位の業務運営方針の徹底に向けた具体的取組み

下記の通り、重要業績評価指標を定めましたので、お客さまのニーズを十分把握の上、お客さまのご意向に沿った保険募集に徹していきます。

- 1.「損保更改率」の指標を活用し、お客さまからの信頼を図っていきます。
- 2.「生保早期消滅・失効件数」の指標を活用し、お客さまへの最良かつ適切なサービスの提供を図っていきます。
- 3.お客さまの声を幅広く収集し、その内容に基づき業務改善および苦情の再発防止を図っていきます。
- 4.社内においてコンプライアンスをテーマとした研修を毎月実施し、サービスの品質向上に活かしていきます。

以上