

「お客さま本位の業務運営に関する方針」の公表について

株式会社 GIVER AUTO は、従業員一同が真にお客さま本位の業務運営を推進・具現化していくため、以下の方針を制定いたしました。従業員一同、より一層のお客さまの満足度の向上を目指し、日々弛まぬ精進を重ねてまいります。

お客さまの“身近で頼れるプロフェッショナル”であれ

・ お客さま本位の業務運営

お客さまとのご縁を大切に、まずは一人の人間としてお客さまと誠実に向き合い、お客さまの想いにとことん寄り添います。そのうえでお客さまのライフプランに沿った最適な保険商品をご提案いたします。

・ お客さまの最善の利益の追求

お客さまのご家族構成やライフプランは真に十人十色。そうしたお客さまの想いやお話しに、真摯に耳を傾け、ご要望をお聴きしたうえでプロフェッショナルとして、最適な商品をご提案いたします。

・ お客さまへの有益かつわかりやすい情報のご提供

保険には保険特有の用語があり、日常生活で目にする機会が少ないことから、保険は難しいものと考えられるお客さまが数多くいらっしゃいます。

すべてのお客さまにご納得して保険にご加入いただけるよう、専門的用語は用いず、どなたにもわかりやすい言葉や例えを用い、重要な情報を提供いたします。

・ お客さまへの高品質なアフターサービスのご提供

保険は目に見えない商品だからこそ、日常生活で意識することはありませんが、お客さまやお客さまの大切な方の方が一の際に非常にお役に立てる商品です。弊社従業員一同、保険金・給付金の給付請求はもちろんのこと、各種変更などの保全活動にも迅速かつ丁寧に対応してまいります。

「お客さま本位の業務運営に関する方針」を具現化し、真のプロフェッショナルとして日々研鑽を重ね、より多くのお客さまの想いにお応えするため、弊社では以下4項目につき、評価指標を定めております。

これらの指標については、一定期間毎にその進捗状況をチェックし、業務改善とお客さま満足度の向上に努めてまいります。

※以下1～3の指標については、弊社での取扱生命保険会社の全社契約件数合計を指標算出対象といたします。

・ 3か月脱落率：1.0%未満

弊社ではご縁あって出逢えたお客さまの想いにきちんと耳を傾け、誠実に向き合い、ご納得いただいて保険商品にご加入いただく、という至極当たり前のことを当たり前にするということに拘ります。

そうした姿勢で保険募集活動を行っていることを反映する指標として、本指標を定め、日々の活動に邁進してまいります。

・ 37カ月継続率：90.0%以上

・ クレジットカード利用契約率：50.0%

時にはお客さまと一生涯のお付き合いになる生命保険。

万一危急の時にお客さまのお役に立てる生命保険は長きに亘ってご継続いただくことが大事だと考えます。お客さまの大切なご契約の未納・失効を未然に防止することおよび従業員一同が高品質なアフターフォローをご提供できているか否かを反映する指標として、本指標を定めます。

・ ペーパーレス契約率：90.0%以上

お客さまに一秒でも早く「安心＝保険証券」をお届けするため、またお客さまの利便性の向上とご契約時の不備の発生リスクを軽減することを目的として、ペーパーレス手続きを積極的に推進するべく、本指標を定めます。

・ 商品・周辺知識および法令等遵守の研修実施：毎月2回以上

お客さまの身近で頼れるプロフェッショナルという経営理念の具現化には従業員全員が日々学び、研鑽し続ける必要があると考えます。

保険会社各社が主催する研修会や各種セミナーへの参加、弊社会議内での法令等遵守のマインド醸成に向けた研修の実施に、より一層真摯に取り組むことを目的として、本指標を定めます。

代理店名 株式会社 GIVER AUTO 代表取締役 寺島 洋右

保険事業部 GIVER Concierge

〒004-0872 北海道札幌市清田区平岡2条1丁目5-8 ブロードンビル403号室

TEL/FAX : 011-802-5190 (受付時間：月～金 9:00-17:00)