

『お客様本位の業務運営方針』

株式会社トピーエージェンシー

株式会社トピーエージェンシー(以下、「当社」)は生命保険会社5社、損害保険会社6社を取り扱う乗合代理店です。『人を大切にすることと、正義に照らして判断・行動すること』を理念として経営し『会社の繁栄を通じて、社会に貢献する』企業を目指しております。またトピー工業グループの基本理念である、『トピー工業グループの存続と発展を通じて、広く社会の公器としての責務を果たし、内外の信頼を得る』行動を取ってまいります。当社では、「お客様本位」の方針をより明確にお客様にお伝えすることを目的として、以下のとおり「お客様本位の業務運営方針」を定めます。

顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等 原則1

1. お客様へ安心、信頼していただける業務運営

ご契約や更新の時だけでなく、生涯末永くお客様とお付き合いをさせていただくことによって、どんな時にでも相談ができる代理店を目指しております。対面やお電話等でいただいた「苦情、お褒めの言葉、要望」となる『お客様の声』を真摯に受け止め、迅速、的確かつ誠実に対応すると共に、お客様のご意見を大切に、業務運営と業務品質の改善と向上に活かしてまいります。当社や保険会社に寄せられた『お客様の声』については、当社「管理責任者」を通じて全件を社内で共有し、業務運営を改善し、お客様に安心して頂ける取組みを行っております。

顧客の最善の利益の追求・原則2

2. お客様の要望に適した保険商品のご提案

当社は業務運営を続けていくために必要な代理店手数料等を保険会社から受領しておりますが、お客様の利益を最優先に考えた保険会社と商品の選定と提案をすることがお客様との未長い信頼関係につながると考えております。お客様の現在の『意向』を確認し、『将来』に向けたリスクへの対応として、最もふさわしい保険商品を選定いたします。お客様がどのような保障を望まれているかニーズをしっかりと把握し、保険料、保険金額、保険期間のご希望、現在の保険加入状況を勘案してご提案を行います。

また法人・個人のお客様へ競争力のある保険会社、補償内容を考慮し生命保険・損害保険

商品の仕組みについてもお客様に十分ご理解いただけるよう分かりやすく説明し、お客様のニーズと合致しているかご確認いたします。

また特に高齢のお客様に保険商品のご提案をする際には、ご本人の理解度や判断力を確認しながら、わかりやすい言葉で丁寧に説明することを心がけております。理解が不十分と思われる場合はお時間をいただき、特に不利益事項等をご納得いただけるまで説明を行ってまいります。

なお、当社は、お客様の利益が不当に害されることがないよう、またお客様の不利益につながる提案・販売を防ぐために「勧誘方針」を定めております。適切なルールと販売手法については、毎月社内研修を行っており、利益相反を常に意識しながら活動いたします。

利益相反の適切な管理・原則 3 手数料等の明確化・原則 4

3. お客様へ大切な情報提供の実施

当社はお客様のご要望やお考えを確認するために、専用ツール等を用いてお話を伺いいたします。お話いただいたご要望に合わせわかりやすく図解されているパンフレットや商品概要が記載されているチラシを活用のうえご説明しております。現在ご契約いただいているお客様には保険契約内容がわかる一覧表を用いて補償内容について説明させていただき、ニーズの確認や昨今拡大している台風等の災害用のハザードマップや自転車保険(個人賠償責任)に関わる各自治体の条例などの情報提供を行っております。長期ご契約のお客様には、年1回(契約応答月)にDMにてご契約内容(住所変更や条件変更の可否)確認をさせていただきます。

また保険会社等のシステムを活用してお客様対応履歴を記録し、社員全員で共有して日々の業務運営の対応に反映させております。

重要な情報のわかりやすい提供・原則 5

4. お客様から安心・信頼されるアフターフォローの実施

当社はお客様へ安心をお届けするために、ご契約から保険金・給付金受取りまでお手伝いすることを、当社の使命であると認識しております。契約時については、お客様のニーズに合わせてタブレットを利用したデジタル手続きにも対応しております。本社では営業時間外でも保険会社へお繋ぎできるよう『転送電話サービス』を取り入れております。

また、万が一交通事故が発生した場合には、ロードサービスの手配、各種書類の取付、廃車手続きなど保険金・給付金の支払い事由をお客様へご確認のうえ、迅速かつ適切にお支払いに向けて手続きを行います。

お客様へ長期的なサポートが出来ますよう、ご要望やお考えをお伺いしながら、お客様の抱える問題解決に応えるべく商品・サービスを情勢の変化に応じて、情報提供や保障の見直

しのご提案を行うよう努めております。

顧客にふさわしいサービスの提供・原則6

5. 人材教育・人事評価制度の確立

当社では社員の経験、スキルに応じて、外部研修セミナーを活用し、保険知識のみならず、社会・経済変化などお客様にベストな情報提供、ご提案を行うための周辺知識の研鑽を積んでおります。また、定期的に E - ランニングや週1回ミーティング、月1回研修などを行い、テーマに応じて保険知識、商品内容・仕組み等の理解を全社員で取り組んでおります。

人事評価については、年度初めに各社員に「目標管理シート」を作成させ、月1回の部門長面談、年2回の社長面談を行い、日頃の社員個々人の意見を聞き、計画・実践・振り返り・改善を行っております。

また、当社ではコンプライアンスを経営の重要事項の一つと位置付けており、お客様へ不利益のない誠実な対応を行うため、定期的にリスクマネジメント委員会や内部監査を実施、コンプライアンスを強化し、保険業法をはじめとする法令を遵守しております。

従業員に対する適切な動機づけの枠組み等・原則7

以上