

お客様本位の業務運営について

私たち株式会社エイコーは、保険を取り扱う金融事業者として、金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則」に基づき、保険代理店業務における「お客様第一の業務運営に関する方針」を策定し、公表します。お客様本位の良質なサービス提供を実現するために以下の方針を定めます。

1. お客様の安心、安全と満足を提供する使命を果たします。
弊社はお客様の安心と安全を活動の原点におき、主に自動車に関するお客様のリスクに対して最善の解決策をお届けすることによりお客様に満足をお届けします。
2. お客様ニーズに応える商品やサービスを提供します。
お客様のニーズに対応した保険商品を取りそろえ、習熟した知識と高い専門性を兼ね備えたスタッフがお客様をサポートする体制を整備します。
全てのお客様へ説明責任を果たし、保険募集に関わる一連のプロセスを着実に実行し品質の高いサービスを提供します。
3. ご契約に対するお客様のご理解、ご納得を得られる説明に努めます。
意向把握・情報提供義務を確実に実行
説明ツールは見やすく、分かりやすいものを使用、提供します。
意向把握・情報提供義務は「比較説明・推奨販売方針」に沿った説明を行います。
高齢者・障がい者への丁寧な対応
高齢者・障がい者に対する対応ルールは、一般社団法人日本損害保険協会が定める「募集コンプライアンスガイド」に従い、ご契約者本人が高齢の場合はより丁寧な、ご契約者本人が障がいを有する場合は不当な差別的取り扱いを行わず、障がいの状態や性別、年齢に応じた必要かつ合理的な説明をします。
4. 業務品質の向上に努めます。
保険商品に関する知識の習得に努めます。
幅広いニーズにお応えできるよう周辺知識の習得に努めます。
お客様本位の良質なサービスを提供するため、社員教育や研修を継続的に実施します。
5. お客様の声に真摯に耳を傾け、改善に活かします。
弊社はお客様の声を定期的に確認し、業務品質の向上に活用する態勢を構築します。
お客様の期待に応え続ける対応が実践できているかを振り返り、品質向上に繋がります。
6. お客様に寄り添った事故サービスに努めます。

弊社は事故にあわれたすべてのお客様に安心していただけるよう、事故発生時の初期対応、事故報告、保険金等のご請求から保険金等の支払いまでのプロセスを丁寧かつ迅速にサポートし、お客様の不安の解消に努めます。

弊社は、事故等の早期解決に向け、保険会社と定期的に対処状況を共有し、保険金の支払いまで責任を持って丁寧にサポートします。

上記の方針実現のため、以下の KPI（指標）を設定し、具体行動・取組みの実践状況を確認するとともに、KPI の動きを確認して検証します。

○意向把握・確認や重要事項の説明をしっかりと行う。

ペーパーレス手続き率 70%以上。

○契約手続きを正確に行う。

計上不備率 1%未満。