

お客様本位の業務運営に関する宣言

【コンサルティングを通して生まれたお客様の「ありがとう」が、私たちの自信です】

『誰かが人生のリスクに直面したとき（亡くなったとき・働けなくなったとき・病気やけがをしたとき）、経済的困窮に陥る人やその家族を救っていききたい。そして、喜ぶ人を増やしていききたい。』

この想いを掲げて、2012年11月、有限会社トヨハウスは、保険事業部を立ち上げました。

私たちが目指すところは、

「質の高いコンサルタントであり お客様のより良いパートナーである」 ことです。

* パートナーの役割とは、私たちの解釈を勝手に押し付けることなく、事実を調査しお伝えすること。

そして、お客様自身の意思によって、「結果を選び取っていくことへのサポート」・「未来の変化にその都度サポートしていく」 ことです。

上記を実現するため、以下に掲げる取り組みを行います。

1. お客様の最善の利益の追求

- ・当代理店は、コンサルティングの基本を、証券診断・ねんきん定期便・教育資金・老後の生活・亡くなった後のこと など、事実を伝えること、そして、今置かれている状況をお客様自身で気付いてもらうことであると考えています。そのために、募集人が高い専門知識と職業倫理を持ち、誠実・公正に業務を行いお客様の最善の利益の実現に努めてまいります。
- ・当代理店は、お客様のご意向に反して代理店手数料が高い商品を提案するような行為は行いません。（お客様からのご要望があれば、当社が得る代理店手数料について、契約時に可能な限り開示いたします）

2. ご加入後のお客様サービス活動の充実

- ・当代理店は、既存のお客様を不安にさせないために、定期的に必要な情報提供をしてまいります。
- ・当代理店は、保険金・給付金の支払が生じた際は迅速にお客様のサポートを行い、また お客様の生活環境の変化等により発生する各種契約保全手続き等を迅速にご案内するよう努めてまいります。

3. 方針の浸透と実現に向けた取り組み

- ・当代理店は、お客様と永続的なお付き合いをしていくため、以上掲げた方針の全社員への浸透を図る取り組みを進めてまいります。

お客様本位の業務運営方針の取組み状況に関する指標

お客様本位の業務運営への取組み状況を客観的に示すことが可能な指標として、以下の3つを当代理店のKPIといたします。

1. 証券診断数

私たちは、コンサルティングサービスの第1歩として、質の良い証券診断を考えています。証券診断を通して、お客様が何を求めているかを観察し知り尽くし、「必要であれば」その人にとって必要不可欠なプランを考え提案していく。このことが、お客様からの信頼にもつながっていくものと考えます。

よって、今年度はお客様からご依頼いただいた証券診断数をモニタリング項目として設定しています。

2. お客様へのアフターフォロー

私たちは、既存のお客様への情報提供として、年3回のニュースレター発行・年1回の既契約内容確認の有無を含めた近況確認のためのハガキの発行・誕生月を迎えたお客様へねんきん定期便診断をお知らせするハガキの毎月の発行・商品改定や新商品の発売をその都度お知らせすることを実現します。

私たちは、お客様の意図しない失効による保障切れを防止するため、保険料未納の案内を徹底しております。この結果は、保険事業部の全社員と共有し業務改善に生かしてまいります。

3. 社員研修等の履修状況

私たちは、お客様本位の業務運営を自社内に周知するためには、それぞれの業務に応じた適切な研修を行い能力の高度化を図るとともに、コンプライアンス体制の維持・向上に努めていく必要があると考えています。

よって、研修プログラムに基づき、その研修の内容・回数・履修状況について、モニタリング項目として設定いたします。