

お客様本位の業務運営方針

札幌通運株式会社 保険営業所(以下、「当社」)は、事業活動の基本理念を『信頼』『やりがい』『成長』『貢献』とし物流の価値を創造し続けることとしています。この基本的な考え方を踏まえ、当社は、常に「お客様の信頼に応え」「従業員のやりがい」をさせ「変化に柔軟に対応」し発展的に行動でき、より良い社会づくりに「貢献」し続ける企業として、本方針を策定し、以下のとおり公表します。なお、本方針は社会情勢や経営環境の変化等を踏まえ、定期的に見直しを行っています。

※ 本方針は、金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する原則」に則った内容になります。

1. お客様本位の業務運営(原則1)

当社は、「お客様の声」に真摯に向き合って誠実・公正に業務品質の向上を図ります。

また、お客様のご意向に沿った最適な商品をお勧めし、お客様の最善の利益を図ることでお客様本位の業務運営を実践します。

具体的な取組① お客様本位の業務運営方針の社内浸透と企業文化の醸成

当社は、「お客様本位の業務運営方針」を定め、その方針が社内に浸透し、それが企業文化として定着するよう努めます。

具体的な取組② 全体へのリスクマネジメントソリューションの提供

当社は、リスクマネジメントの観点でグループ各社の経営戦略に関与しながら、グループ企業全体のリスクマネジメントと、ソリューションの提供を推進します。

2. 重要な情報のわかりやすい提供(原則5)

当社は、重要な情報のわかりやすい提供に努めます。また、お客様の様々なリスクをとらえ、関連する情報を的確かつ寄り添い提供します。

サービスをパッケージとして販売・推奨等する場合は、独自にわかりやすい資料を活用するなどメリット・デメリット等を理解いただけるような工夫を行います。

また、パッケージ化しない場合を比較できるように情報を提供します。

当社は、全国ネットワークの強みや本体事業のノウハウを活かしお客様に誤解が生じないように、お客様の特性に応じて、分かりやすく丁寧に対応し、希望に応じて、遠隔地のお客様についても、ご訪問のうえ説明を行います。

3. お客様にとって最善・最適なサービスを提案しわかりやすい言葉で表現し説明します。(原則2・3・5・6)

当社は、常にお客様のことを考え、最良のサービスを提供する組織的販売体制を整備します。

具体的な取組①「お客様の声」を活かした業務品質の向上

当社は、お客様から寄せられたご不満やご意見、ご要望などの「お客様の声」を真摯に受け止め、社内で情報共有をします。

そして、寄せられたご不満の声やご意見の中で改善が必要な案件については、コンプライアンス品質向上会議を開催し、原因分析を行ったうえ、再発防止策を立案・実行し業務品質の改善・向上に活かします。

具体的な取組②営業支援システムの活用によるお客様情報の管理

当社は、営業支援システムの顧客情報管理機能において、顧客情報を一元化し、一貫性のある顧客対応を行い、営業活動の可視化・効率化により、営業生産性の向上・改善を実現します。

4. 従業員に対する適切な動機づけの枠組みなど(原則7)

当社は、常にお客様のことを考え、最良、最善のサービスを提供する組織的販売体制へ向けた社員の積極的な意識と行動を築く体制支援を行います。また、個々の募集人の保険募集の適切性の確保、業務品質の向上と日々の商品知識の研鑽に努め定着に至るよう全員で教えあい取り組みを行います。

具体的な取組① 人財育成

当社は、お客様に最適な保険商品をお届けするため、階層別・職種別など、様々な研修、ミーティングを実施し、保険の知識を超え金融業界・商品の知識を得る取り組みを行います。

具体的な取組② コンプラ意識の醸成

個々の募集人による自己点検シートを活用した自主点検やeラーニングを活用した取り組みを実施します。

また、その結果を通じ必要に応じて適切な指導を行います。

当社が定めるお客様本位の業務運営の定着に向けた具体的指標(KPI)は以下の通りとします。(2025年度)

1. コンプライアンス事案発生件数「0」
2. キャッシュレス化 90%
3. 満期日7日前証券作成率 60%

以上