

お客さま本位の業務運営方針

株式会社センチュリーは、2020年7月1日「お客さま本位の業務運営方針」を公表いたしました。弊社では、経営理念である「お客さまのライフプランを実現する真のアドバイザー」を実現するために、特に必要と考える5つの方針を定めました。

全社員が当方針の実現に努め、お客さまに対し謙虚かつ素直な姿勢で業務に取り組んでまいります。お客さまから直接いただいたご評価の声を業務運営に活かし、常にお客さまのお役に立つことを最優先で考え、お客さまに信頼していただける企業をめざします。

〔施策1〕 私たちは、お客さま本位の考え方で業務運営方針を策定し実施します

私たちはお客さまに保険契約を長期にご継続いただくために最も大事なことは、「お客さまとの信頼関係が続くこと」と考えます。お客さまの信頼は、保険のご加入時の提案内容と正確な手続きから始まり、ご加入後のアフターサービスを適宜・適切に行うことで築かれると考えます。

私たちが目指す本来のアドバイザーとは、お客さまの状況を常に見守り、お客さまの安心を一生涯お守りすることです。

私たちの職業上の役割と誇りは、未永くお客さまに信頼していただくことです。当社はこの想いを込めた経営理念を当社コーポレートサイトに公表いたします。

〔施策2〕 私たちは、金融商品の選び方、商品内容をお客さまに分かりやすく丁寧にご説明します

私たちが最も優先するべきはお客さまのご意向をしっかりと把握し、十分な情報提供を行い、ご意向に沿った商品をご選択いただくことです。

私たちが保険代理店として保険会社から受け取る手数料は、同じカテゴリーの商品群であっても保険会社によって異なります。

私たちは受け取る手数料が多い等の一面的な募集側都合によってのみ、プランや商品の提案をすることはありません。

私たちは、お客さまの最適・最善なプラン検討を支援し、お客さまの間に利益の相反が生じないように努め、この取組み状況についてはお客さまの声を直接に収集して確認してまいります。

お客さまが「分かりやすかった」「丁寧な説明、対応だった」「課題が解決した」と実感していただくこと、そしてお客さまが商品の選定にご満足いただくことを最も重要と考え、実践してまいります。

〔施策 3〕 私たちは、お客さまのご意見やご感想を収集して業務品質の向上に役立てます

私たちはお客さまのご評価こそ経営・業務の起点とするべき最重要項目と考えます。

私たちはお客さまから商談プロセス全体の評価をお聞きし、より良い業務の品質向上に役立てるために以下の具体的な取組みを進めてまいります。

お客さまとの直接対話の実施

当社社員に相談をされたお客さまと直接対話の機会を設け、ご意見をいただきます。

当社のお客さまに対する平素の姿勢、考え方、ご提案の仕方等についてご説明し、率直なご意見をいただく貴重な機会としたいと考えております。

お客さまの声を活かした業務改善・品質向上の取組み状況の公表

当社役職員、営業社員へのお客さまからの励ましやご指摘のお言葉を収集し、関係部門や担当者へフィードバックを行い、ご評価の分析と検討を行い業務改善・品質向上に努めてまいります。

この取組みを最も大事な業務と位置づけ、ご評価の収集結果と改善に向けた取組み状況を公表してまいります。

〔施策 4〕 私たちは、社員教育を充実させ、お客さまに十分な情報提供を行い、ご満足と安心につなげます

提供する情報量と質の向上に注力し、保有資格を明示します

お客さまが当社社員に求めるのは保険の知識をはじめ、高度な周辺知識、豊富な情報の保有と優れた説明スキル、お客さまのご意向を正しく理解するための傾聴スキルだと考えます。

これらの知識やスキルがお客さまにとって満足度が高いと感じていただける状態が、「プロフェッショナル品質に達している状態」と考えます。

ご意向に対する十分な情報の提供をすることはもとより、私たちは将来に向かってお客さまに信頼を感じていただけるレベルまで社員のスキルを磨くことを目指しております。

そのために私たちは日々、現在よりも高いレベルのスキルを主体的に体得する必要がある、また日々の学ぶ姿勢が非常に重要だと考え、社員が各種の能力を体得する研修を多数実施しております。

日々の学びの状況は、保有する資格明示と取得に向けた取組み状況の公表がもっともお客さまに分かりやすいと考えています。

正しい販売プロセス実行とコンプライアンス研修実施について

お客さま優先の姿勢は、法令遵守の姿勢・理解・実践から始まると考えます。

特に当社社員とお客さまの間に利益相反関係が生じることなく適切に業務が遂行されていることを目指し、社内コンプライアンス研修として、定期的な勉強会を実施しております。

〔施策 5〕 私たちは、お客さまの状況を理解し、ご継続可能なプランの提案を心がけます

満 70 歳以上のお客さま対応について

当社は満 70 歳以上を「ご高齢のお客さま」とし、特に丁寧な説明とご理解の確認をしながら慎重に商品選定をしていただいております。

具体的ルールとしては、ご親族の方の同席（高齢者以外）のお願いと商品説明のための面談の複数回実施をルールとしております。

お客さまがご高齢の場合、商品の将来的リスクの説明は保険会社所定の手順を実施し、ご同席の親族の方の十分なご理解を得て取扱いさせていただきます。

ご加入時の特別な配慮について

商品のご提案に際しては、すべてのお客さまに対して現在の生活環境やご収入等の背景を勘案して、保険料等のお支払いにご無理のないことやご意向に沿った商品機能性の有無など、商品の選択が慎重になされ、ご契約のご継続が可能であることに注意してまいります。

株式会社センチュリー

2020 年 7 月 1 日制定