

お客様本位の業務運営方針

① お客様本位の業務運営方針

有限会社エイ・アンド・ケイ企画（以下、当社と記載）は、お客様が抱える不安を取り除くことが出来る相談者であると共に、お客様を取り巻くあらゆるリスクを未然に察知する存在であるという自覚が必要です。これからも、お客様が進む道のりを明るく照らし続ける存在であるために、熱い情熱と高い倫理観を礎に、知識・経験・人格を磨きお客様と誠実に向き合い、全ての業務運営においてお客様本位で妥協無く努力し当社を健全に運営し続けます。

② お客様の意向に適した、商品・サービスの提供

当社は、お客様に対し最新の情報提供や充分な商品説明をするために、また募集人によって差が生じることがないように、研修や勉強会を通じ知識の向上と共有に努めます。

お客様本位の観点からご意向を十分に把握し、お客様の実情に応じた提案を行います。

<取り組み内容>

週に1度、商品や関連知識の勉強会を実施しております。いろいろな事故判例や事例に対応できるよう情報共有しています。

③ 利益相反の適切な管理

お客様の利益を不当に害するおそれのある取引を適切に把握・管理するための体制を整備し、維持改善に努めます。

<取り組み内容>

当社はお客様の利益を第一に考え、代理店手数料に囚われることなく、お客様の意向をしっかりと把握し、適切な募集ができていないか、月に1度、生命保険意向把握シートをランダムにピックアップし全メンバーで検証しています。

④ お客様の声

当社は、日頃からお客様の声を聞き取り、ご意見を頂いた場合は同じ過ちを繰り返すことがないように、社内で共有し同じ過ちが生じないよう改善を行います。また、お褒めを頂いた場合は、同じように感じて頂けるお客様を増やすことができるよう、社内で共有し定着を図ります。

KPI：月に1度、お客様の声に基づき改善策を構築し改善を加える。（PDCAサイクルの運用）

⑤ 法令遵守

お客様に適切な募集を行うために、法令等の遵守に努めます。

KPI：月に1度、コンプライアンス研修を実施する。

⑥ 人材教育への取り組み

お客様に常に寄り添うために、メンバー間の連携を強め働きやすい環境と健康を維持します。

KPI：・ 働き方改革に伴い、年5日の有給休暇の取得、育児休暇・育児時間・介護休暇など福利厚生の実施。

・ 社長やメンバー同士 いつでも相談や報告ができる職場環境。

以上

KPIとは、“Key Performance Indicator”の略称で、“重要業績評価指標”