

お客さま本位の業務運営に係る方針

ほくよう保険サービス株式会社（以下「当社」といいます。）は、経営理念（①お客さま本位の業務運営を通じて、「安心」「安全」を提供し、北海道の発展に貢献していきます。②「法令等遵守」を徹底し、社会的責任を常に意識した健全な企業活動を実践していきます。③役職員がその能力を最大限発揮できる働き甲斐のある企業風土を築いていきます。）を掲げ、社会的責任感と使命感を持って、お客さまに対する長期に亘る責任を全うし続けるべく、事業を展開しております。

2017年3月30日に金融庁より、「顧客本位の業務運営に関する原則」（以下「本方針」といいます。）が、公表されましたことを踏まえて、当社の保険代理店としてのお客さま本位の業務運営を推進するため、「お客さま本位の業務運営に係る方針」を制定し公表いたします。

「当社」は、より良い業務運営を実現するため、本方針および本方針による主な取組状況につきまして定期的に見直しを図り、その結果を公表してまいります。

方針1. お客さまのニーズに沿った最適な保険商品のご提供

- ・「当社」は、数多くの損害保険会社・生命保険会社と代理店契約を締結している総合代理店として、多岐に亘る取扱保険商品の中から、お客さまのご意向に合致した保険商品のご提案により、ご選択していただくことに徹してまいります。

方針2. お客さまの状況に沿った丁寧なご提案

- ・「当社」は、70歳以上のお客さま対応といたしまして、特に丁寧なご説明とご理解度を確認しながら慎重に保険商品選定を実施しております。基本ルールといたしましては、ご親族の同席や複数回の面談など、当社の募集人によるきめ細やかな説明や対応に徹してまいります。

方針3. 誠実かつ公正な業務運営の取組み

- ・「当社」は、お客さまの利益を損なうおそれのある取引の発生を防止するとともに、常に把握・管理するための体制に努めてまいります。

方針4. お客さま満足度向上に沿った取組み

- ・「当社」は、お客さまに最適な保険商品や各種サービスを提供するために、法令等を遵守し社員教育を充実させ、お客さまに「安心」「安全」「満足」いただけるよう取組んでまいります。
- ・「当社」は、社員を対象にした内部通報制度を設置しており、諸事故やハラスメントの排除に取り組んでおります。これらにより、適切な募集体制を維持していく職場づくりを行っていくとともに、お客さまから寄せられたご意見、ご要望等を「お客さまの声」として真摯に受け止め、お客さま本位の業務運営に反映させていくよう努めてまいります。