

お客さま本位の業務運営方針に基づく具体的な取り組みとKPIについて

株式会社 RMS 保険センター

(具体的な取り組み)

- ① お客さま本位の徹底
方針の社内掲示によりお客さまへの周知、情宣を行います。
定期的に社長からメッセージを発信する等、方針の社内への浸透を図ります。
また方針は、社会情勢や環境変化等を踏まえ定期的に見直していきます。
- ② お客さまに最適な保険商品・サービスの提供
保険会社のアンケート活用による「お客さまの声」の収集と寄せられた「お客さまの声」の集約、分析を行い、業務品質向上に活用します。
契約募集時の意向確認書のモニタリングにより、適切な対応がされているか検証します。
- ③ 利益相反の適切な管理
適切な保険募集体制の構築、管理のため、意向確認書のモニタリングにより、推奨方針に基づいた案内が行われているか検証します。
- ④ お客さまへ分かりやすい情報提供の徹底
当社推奨方針のお客さまへの説明を徹底します。
専門用語を分かりやすい平易な言葉で説明する等の工夫を行います。
必要に応じて複数回の説明や複数名による説明を実施します。
- ⑤ お客さま本位の提案・サービスの提供のための体制整備
コンプライアンス推進室による役職員に対する教育や研修を継続的に実施します。
適宜、監査役による社内監査を実施します。

(KPI)

お客さま本位の業務運営の取り組みの定着を測る指標として下記指標を公表します。

- ・継続率
- ・セミナー（安全研修等）実施回数、参加人数

(2020年7月1日制定)

(2021年6月1日改定)