

お客さま本位の業務運営に関する方針

株式会社 T.A.K.総合保険事務所

方針1.『常に誠実であれ』を第一に、「お客さまの安心と満足」を活動の原点におき、すべての事業活動において、「お客さま本位」の業務運営を行います。

方針2. 社会環境の変化に伴う新しいリスクや多様化するお客さまニーズに合った保険商品の提案を、わかりやすい説明と適切な情報提供を行います。

方針3. お客さまのご意向に沿った適切な商品をご選択いただけるよう、お客さまの商品に関する知識、ご予算、ご契約の目的等を総合的に勘案して提案します。

方針4. ご契約後もお契約の変更・更改・解約等を迅速かつ適切に行い、契約管理を実施、お客さまの利便性を向上させます。

方針5. お客さま本位の業務運営を行い、お客さまのための品質向上に取り組みます。

方針6. 事故に遭われたすべてのお客さまや事故のお相手の方に、迅速かつ丁寧な説明を行い、保険会社と連携し、適切な保険金支払いのお手伝いをいたします。お客さま本位の「心にまで向き合う事故対応」を実践します。

方針7. お客さまの声を幅広くお伺いするとともに、寄せられたすべてのお客さまの声に真摯に耳を傾け迅速かつ適切に対応します。また、お客さまの声を品質の向上に向けた諸施策に活かします。

方針8. 役職員全員が上記の方針を理解し、行動できるよう、充実した社内教育を継続的にを行います。また、会社の業務運営すべてにおいて、「お客さま本位」に高い価値観を置くことにより、企業文化としての定着を図ります。

以上