

お客さま本位の業務運営に関する基本方針

株式会社エムロード（以下、「当社」といいます。）は、お客さまに安心をお届けするために、お客さまのカーライフに潜むリスクに対し、最適な保険商品・サービスを提供することに取り組んでいます。この度、「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」を策定し、「お客さま本位」がより一層企業文化として定着・浸透するよう、業務運営を進めて参ります。

【方針 1】 お客さま本位の業運営を推進します。

当社はお客さまからのご要望に対し、迅速・適確に対応するとともに、高い倫理観のもとに行動することをすべての業務運営における基本原則として定め、その実現に努めます。また、実現するための前提となるコンプライアンスを遵守するために、定期的な教育・研修を実施します。

【方針 2】 お客さまのニーズに対応した最適な商品・サービスをご提供します。

当社は、お客さまの家族構成やご意向等を踏まえ、お客さまが豊かなカーライフを実現するために最適な商品・サービスの提供に努めてまいります。また、保険会社からの手数料に捉われることなく、当社が定めた推奨販売方針を遵守していきます。

ご高齢のお客さまには、ご意向の把握、商品内容等のご説明につき、独自ルールを定め、よりきめ細やかな対応に努めてまいります。

【方針 3】 お客さまの声を経営に活かします。

お客さまからのご意見やご要望を「お客さま」の声として広く把握し、幹部会議で取り上げるとともに、業務改善に努めてまいります。

【方針 4】 お客さまのアフターフォローの充実に努めます。

長期契約のお客さまに対し、定期的に保険契約内容のご確認や、見直しのために有益な情報の提供に取り組めます。

【方針 5】 品質チェックを実施し、募集品質の向上に努めます。

お客さま本位の業務運営の確保に向け、当社の保険募集人が安心な品質を提供出来ているか定期的に確認し、改善に努めます。

令和 3 年 3 月 3 日制定
株式会社エムロード