

## お客様本位の業務運営に係る方針

2021年4月

株式会社テレビ朝日サービス

### 1. お客様本位の業務運営について

当社は、放送・映像業界におけるスペシャリストでありたいという経営理念に基づき、業務に取り組んでおります。このような考えから、業務の実践に際しては、お客様の抱える不安やニーズ、ご意向を的確に把握するとともに、確かな商品知識とそれに基づく分かりやすい説明を行うことで、お客様にとって最も適切な保険商品を提案し、常に頼られる保険代理店であるべく、努力してまいります。

#### 【具体的な取り組み】

- ・業務品質改善のため、「お客様の声」を定期的に社内で共有し、内容の分析と具体的な改善策について検討・実施していきます。

#### 【定着度合を測る指標（KPI）】

- ・「お客様の声」の内容分析結果
- ・契約件数・継続率

### 2. お客様の最善の利益の追求について

当社は、高度な専門性と職業倫理を有する保険代理店として、常にお客様第一の考え方に基づいた誠実かつ公正な業務を遂行し、お客様の最善の利益を図ることを念頭に置いた業務運営を図る企業文化の定着を目指しております。

#### 【具体的な取り組み】

- ・お客様への提案内容が一層説得性を持ち、ご納得頂けるものとなるよう、専門性を高めるために必要な研修の履修や資格の取得を奨励します。
- ・保険に限らず、その周辺知識やお客様の業界に関する知識を深めるためのセミナー等への積極的な参加と、その内容に関する社内での共有を行います。
- ・社内でのロールプレイとそれに対する意見交換の実施による、お客様への提案スキル向上を図ります。
- ・コンプライアンス研修を通じて、「お客様本位」に関する定期的な教育と確認を実施します。

#### 【定着度合を測る指標（KPI）】

- ・ファイナンシャルプランナー資格取得者数
- ・専門性向上のための研修参加・実施回数
- ・コンプライアンス研修実施回数

### 3. 重要となる情報の分かりやすい提供について

当社は、保険商品の販売・推奨等に際して、お客様が商品内容を正しく理解し比較検討するうえで重要な情報について、分かりやすく提供します。

#### 【具体的な取り組み】

- ・ 保険に関する専門用語をできるだけ平易で分かりやすい表現に置き換えて説明します。
- ・ 商品パンフレットやチラシ等、視覚的に分かりやすいツールを用いて、説明します。
- ・ ご高齢の方や特別な配慮を必要とされる方への説明の際は、資料や送付物に対して一層の工夫をします。

### 4. お客様にとって最適な商品の提供について

当社は、保険商品の販売・推奨に際して、お客様にとって最適な商品は何かという点に留意し業務を行います。そのため、お客様のニーズや商品に関する知識、取扱経験等の把握に努めるだけでなく、従業員がその取り扱う保険商品に関する理解を深めるとともに、お客様に対しても保険商品に関する基本的な知識を得ていただくための情報提供を行います。

#### 【具体的な取り組み】

- ・ 保険商品の提案に際しては、ヒアリングシートやアンケートを用いて、お客様が必要とする補償を正確に把握するよう努めます。
- ・ 乗合代理店として、複数の保険会社の商品を取り扱っている利点を生かし、各社保険商品の差異について正しく理解し、お客様への説明を行います。
- ・ 保険相談会・セミナー等の実施やメルマガの発信を通じ、保険に関わる情報提供を積極的に行います、

#### 【定着度合を測る指標（KPI）】

- ・ 社内での保険商品勉強会実施回数
- ・ 保険相談会・セミナー実施回数

### 5. 従業員に対する適切な動機づけの枠組みについて

当社は、従業員へのコンプライアンス研修を通じたお客様本位の業務運営に対する意識づけを行います。

#### 【具体的な取り組み】

- ・ 保険会社の協力のもと、具体的な事案例を取り上げる形で、コンプライアンスの重要性に対する意識づけを目的とした研修を計画的に実施します。

以上