

お客さま本位の業務運営に係る方針

株式会社 S.I.コンサルティング

株式会社 S. I. コンサルティング（鹿児島県鹿児島市 代表取締役社長児玉史彦、以下「当社」）は、「誠実に健全な経営に努め、社会に革新をもたらし、安全・安心して一人ひとりが輝ける社会の実現に貢献する」ことを経営理念として掲げ、お客さまの視点に立ち、多角的な視点で時代の変化を捉えた的確なリスクマネジメントと多様化する資産運用の幅広い選択肢をご提供し、ベストなソリューションをお客さまと相談しながら見出していくコンサルティングスタイルで、常にお客さまが安心できる保険選びのプロフェッショナルを目指し続けております。

また、お客さま、社員、家族、取引先など、会社に関わる全ての人たちが、「生きがい」と「やりがい」を見出し、笑顔で楽しく安心して暮らせている姿をビジョンとし、常にお客さまの身近なパートナーとして、お客さまから安心・満足し続け業務品質ならびにCS品質の維持・向上に努め、「お客さま本位の業務運営方針」を公表致します。

<行動指針>

私たちが住む地球・社会・地域に貢献し、かけがえのない存在であり続けます。

環境の変化、社会のニーズを的確に敏感に捉え、次代へ残るものを創り遺します。

常に創意工夫し、顧客の利益を追求します。

広く社内外の知恵と能力を集結し、お互いに信頼し、公正かつ誠実に業務を行います。

次代が安心して暮らせる社会・環境を遺します。

【お客さま本位の業務運営方針の策定・公表】

当社は、お客さま本位の姿勢で真摯にお客さまに向き合い、お客さま本位の業務運営方針の具体的取組それぞれの項目に係る取組状況を定期的に公表するとともに、より高いレベルの「お客さま本位の業務運営」の実現させるため必要に応じて本方針の定期的な見直しを行い、「お客さまの本位の業務運営」が当社の企業文化として定着するよう継続して努めてまいります。

【お客さまの最善の利益の追求】

当社は、変化するお客さまのニーズに的確に対応するために、コンサルティング営業を行い、常に創意工夫し、お客さまに安心・満足をし続けていただくためにお客さまのニーズに合った質の高い商品・サービスを提供していくことで、お客さまの利益を追求します。

当社ではお客さまから寄せられたご意見・要望・お褒め、苦情等を「お客さまの声」としてお声を真摯に受け止め、社内で共有し、誠実・公正かつ適切な対応をすることで業務運営や経営改善に活かしてまいります。

【お客さまへの重要な情報の分かりやすい提供】

当社は、お客さまが保険加入のご相談時には、お客さまが適切な保険商品・サービスを選択できるよう、必ずお客さまのご意向を把握し、「各種保険パンフレット」、その他の資料をもとに、保険商品や契約内容について詳しくご説明し、ご契約前には「重要事項説明書等（契約概要・注意喚起情報）」により、わかりやすい言葉でかつ丁寧な説明に努めてまいります。

【お客さま本位の業務運営の実践と定着に向けて】

当社は、本方針の定着ならびに損害保険商品、生命保険商品とその周辺を含めた知識をお客さまに提供し続けるために、商品知識・業務知識研修を通じて、お客さまの様々なニーズにお応えできる高度なコンサルティング能力を備えた保険募集人の育成に努めてまいります。また、社内研修時には、社内のコンプライアンスに関する情報についても共有し、法令等遵守態勢の整備に努めてまいります。