

お客様本位の業務運営に係る方針

大塚倉庫株式会社（以下、当社）では、より地域に密着し、よりお客様の視点に立ったサービス提供を常に考え、顧客満足を実現していくために、「お客様本位の業務運営に係る方針」（以下、本方針）を定め、本方針に基づく業務運営を行います。

また、本方針は、社会情勢や経営環境の変化、お客様のお声や要望の傾聴により、より良いお客様本位の業務運営実現のため、定期的に見直しを行います。

1. お客様にふさわしいサービス・重要な情報説明

当社は、お客様の意向と状況を踏まえ、お客様の加入目的、収入、資産、家族構成等に照らし、最適な保険商品をご提案できる様に努めます。

商品内容を十分にご理解いただけるよう、「契約概要」「注意喚起情報」等の記載事項について十分な説明を行うよう努めます。

2. お客様ご契約後のアフターフォロー

当社は、お客様に保険金・給付金を確実にかつ迅速にお受け取り頂けるよう、各種変更手続きにおいても、わかりやすく丁寧な対応に努めます。

3. 運営方針の浸透に向けた取り組み

当社は、お客様のご意見、ご要望に誠実かつ迅速に対応し、お客様の声として記録を残し、社内共有するとともに、業務運営の更なる改善に努めます。お客様の利益を損なう事のないよう、利益相反の排除に努めます。

またお客様の利益と満足を最優先するため、社内規定、管理体制、社員教育を図り、本方針の社内浸透に向けた取り組みに努めます。

4. お客様の最善の利益の追求

当社は、お客様に最適な商品やサービスをご提供できる社員の教育に努め、社内研修の実施・徹底を図ります。また、迅速かつ丁寧な対応ができるよう社員の育成に努めます。