

お客さま第一の業務運営に関する方針

方針 1. お客さま対応

- お客さまに信頼され、安心して保険ご加入いただける代理店で在り続けます。

奈交自動車整備株式会社(ナコー保険センター)は保険を通じて最高品質のサービスを提供してまいります。

お客様の生活や、企業の経営を取り巻くさまざまなリスクに対し、経験豊かな保険募集人がきめ細かくご相談に応じております。募集人は定期的に商品内容、生命保険業界関連知識の研修・セミナーを受講し、お客さまに対して十分な説明・提案ができる体制の強化に努めます。

- 地域社会に貢献し、持続性のある保険代理店を目指します。

保険代理業を始めておよそ 50 年。これまでに培ってきた実績に甘んじることなく、刻々と変化する保険業界に対応するべく知識の研鑽に努め、お客さまにとって信頼のサービス会社として認められ、未永くお役に立てるよう、たゆまぬ努力を続けてまいります。

方針 2. 商品提案・募集手続き

- お客さまに適切な商品をご選択いただくため、お客さまの状況やご契約の目的等を総合的に勘案し、ご意向を踏まえた提案を行います。

オープニングシート・ご意向チェックシートを活用し、当社が推奨した保険会社商品を説明し、お客さまのご意向を踏まえた提案を行います。

- お客さまに商品内容を十分にご理解いただけるよう、わかりやすく丁寧に説明します。 保険契約の内容及びご契約に関する重要事項については「ご契約のしおり・約款」「契約概要」「注意喚起情報」「パンフレット」等の書面の交付等により説明をお客さまが十分に理解された上でご契約いただくよう努めます。

- お客さまの利益を不当に害することのないよう適切な募集活動と手続きを行います。

定期的にコンプライアンス研修、商品の専門知識や販売マナー等に関する研修を実施し、募集品質の向上に努めます。

方針3. 情報提供・アフターフォロー

- 社員一同が、常に資質の向上に努め、お客さまに最適な提案を実施するために知識研鑽に努めます。

定期的にコンプライアンス研修、商品の専門知識や販売マナー等に関する研修を実施し、募集品質の向上に努めます。

- お客さまに寄り添い、お客さまのライフステージの変化等に対応した情報提供を行います。

- 保険金・給付金等を迅速にお受け取りいただくために、お客さまに寄り添い、一体となって取り組みます。

ご契約後もフォローコール、ご自宅、勤務先訪問を継続的に行うことにより、契約内容の確認や、保全手続き、保険金の給付もれを防ぎ、ライフステージが変化しているお客様には、現在のライフステージにあったプランをご提案いたします。

方針4. ご契約を適切管理

- お客さまに安心してお任せいただけるよう、コンプライアンスを遵守し、常に正しい保険募集とご契約の管理を行います。

奈交自動車整備株式会社（ナコー保険センター）では保険事業部生命保険グループ業務管理責任者、他2名により年2回自己監査および自己点検を実施し、総務部による社内監査、親会社、グループ会社による社外監査を実施しています。業務運営、コンプライアンスに問題はないかなど定期的に監査を実施し必要な改善に努めています。

- お預かりした個人情報には厳正に管理すると共に、コンプライアンス遵守を徹底いたします。

当社では毎月個人データ管理台帳に基づき個人情報を管理・破棄を行い業務上必要な範囲で収集・使用し厳重に管理し適正に取り扱います。

- お客さまの声に対し迅速・適切・真摯な対応を行い、お客さまの満足度向上に向けた業務改善に活かします。

奈交自動車整備株式会社（ナコー保険センター）ではお客さまから寄せられた苦情・ご不満・ご要望等については保険会社「お客さまの声」に登録するとともに管理職へ報告する体制を取っています。原因分析や改善策を検討し毎週月曜日に行われている週会議、毎月行われているグループ会議で報告し共有をして業務品質およびお客様対応向上に努めています。

方針5. 風土醸成

- 「お客さま満足」をあらゆる活動の原点とし、常に「お客さま満足」の実現に向けて取り組みます。

- お客さまに常に高品質の提案・サービスを実施できるよう、募集人のレベル（経験年数や取得資格、商品知識・関連知識等）に応じた各種研修を実施してまいります。

奈交自動車整備株式会社（ナコー保険センター）では複数の保険会社を取扱っており、お客さまの様々なニーズにお応えしています。また、保険のスペシャリストとして評価を得た FP 技能士、「損害保険トータルプランナー」資格や「トータルライフ・コンサルタント（生保協会認定 FP）」資格を有した保険アドバイザーがきめ細かくご相談に応じております。

また、お客さまのニーズを的確に把握し、最適な提案ができるよう、FP 技能士、「損害保険トータルプランナー」資格や「トータルライフ・コンサルタント（生保協会認定 FP）」資格などの資格取得を奨励し、資格取得に関連する費用を会社が負担するなどの支援を行っています。