

保険代理店業務におけるお客様本位の業務運営方針

ボークスグループ(ボークス株式会社・株式会社フォーリングス)は、以下「企業理念」及び「取組方針」のもと、保険を取り扱う金融事業者として、「顧客本位の業務運営に関する原則」に基づき、「お客様本位の業務運営」を実現するとともに、社会的責任を果たすべく本方針を定めます。

企業理念 「最高の顧客満足を提供し、社会に貢献する」

取組方針① 重要な情報のわかりやすい提供

お客様の状況、知識、経験、ご加入目的、リスクなどを総合的に考慮し、保険の仕組みや商品内容などの重要な情報についてご理解いただいたうえで、最適な商品・サービスを選択いただけるよう、専門用語を避け、わかりやすく丁寧に説明していきます。

特に高齢な方・障がいがある方に対しては、理解度を確認しながら説明いたします。

取組方針② お客様に最適な商品・サービス等の提供

お客様のカーライフの状況をしっかりと伺いし、ご意向と実情に沿った適切な商品を選択し、ご提案をさせていただきます。

全てのお客様へ説明責任を果たし、保険募集に関わる一連のプロセスを着実に実行してまいります。ご契約いただいた後もお客様の安心・安全なカーライフのために親身になってご相談をお伺いし、ご契約を適切に管理するとともに、お客様の利便性の向上を実現してまいります。

運営方針③ お客様との利益相反の適切な管理

お客様の利益が不当に害されることのないよう、適切に管理、対応する態勢を構築していきます。

頂いた「お客様の声」に真摯に耳を傾け、お客様を取り巻くリスクの分析やコンサルティング活動の改善、サービス品質の向上に努めます。

取組方針④ お客様に寄り添った事故対応

お客様が事故に遭われ、ご連絡を頂いた際には、事故時の対応に必要なことについて迅速かつ適切にサポートを行い、不安の解消と早期解決に努めます。

また、保険を使用した方がよいかもアドバイスさせていただきます。

◆取組方針の浸透、実践状況を検証するため、指標〈KPI〉について進捗確認を実施してまいります。

- ・保険加入率(お車を購入いただいたお客様に対する保険加入率)

スタッフに対しては適切な動機付けとモニタリングの実施、教育や研修を継続的に実施するとともに、コンプライアンス体制の構築に努めます。