

ジェイアールエフ商事代理店における お客さま本位の業務運営方針

当社は「お客さまのご意向に沿った最適な保険提案を行い、安心をお届けする」という方針のもと、損害保険代理店業務をおこなっています。

このたび、これまで以上にお客さま視点にたった業務遂行を徹底するため、「お客さま本位の業務運営方針」を定め、従業員に徹底し、損害保険代理店としての社会的責任を果たしていくことといたします。

方針1. お客さまの最善の利益の追求

当社は誠実・公正にお客さまに接し、ニーズを的確に把握したうえで、質の高い保険提案やサービス提供を通じて、お客さまに最善の利益提供ができるよう努めてまいります。

また、お客さまから頂戴したご意見・ご要望を真摯に受け止め、業務品質の向上に活かしていきます。

方針2. お客さまとの利益相反の適切な管理

当社は、お客さまへの保険提案にあたり、特定の保険会社に偏ることなく、比較説明・推奨販売方針を遵守して対応いたします。また、保険商品のパンフレット等による情報提供、お客さまの意向把握、重要事項説明などを的確に実施し、お客さまの利益が不当に害される取引を防止し、適正に保険募集が行われるための管理体制を構築していきます。

方針3. 重要な情報の分かりやすい提供

当社はお客さまの保険商品やサービスに関する知識や理解度、過去のご経験、ご加入目的等を総合的に勘案し、お客さまに最適なお選択をいただくために、保険商品やサービスの重要な情報については、お客さまへわかりやすく、丁寧に説明いたします。

方針4. お客さまにふさわしいサービスの提供

当社は勧誘方針を遵守するだけでなく、お客さまのニーズやお客さまを取り巻く環境等の情報に至るまで傾聴することを心がけ、リスクの把握と分析をおこない、お客さまにふさわしい保険商品やサービス提供をおこなっていきます。また提供後は、適切なアフターフォローをおこなってまいります。

方針5. 適切な業務運営に向けた従業員教育や研修実践

当社は「お客さま本位の保険業務の運営」を従業員が徹底して継続的に実践していくために、各種研修を通じて、業務スキルの習得と向上につとめていきます。また、社外監査や当社内の自主的な業務点検を通じて、お客さま本位の業務運営方針の浸透・定着に取り組む態勢の整備につとめます。

お客さま本位の業務運営方針にもとづく重要業績評価指標（KPI）

ジェイアールエフ商事では「お客さま本位の業務運営方針」を策定するとともに、方針の取組み状況を客観的に評価するための重要業績評価指標を以下のとおり定めました。よりよい品質の保険募集、お客様満足度の向上を実現するために、以下の目標に向けて各種取組みを行います。今後の業務状況により、本指標は見直すことがありますのでご了承ください。

■自動車保険（個人契約）

当社はJR貨物グループの団体扱自動車保険をはじめ、個人のお客さまに対する自動車保険の販売拡大を目指して取り組んでおります。それを受けて、24年度については、以下の指標を設定いたしました。

<新規件数>

現状	目標
2024年3月末既往1年間	2025年3月末既往1年間
308件	350件

<継続率>

現状	目標
2024年3月末既往1年間	2025年3月末既往1年間
95.3%	97.5%

■お客さまからの苦情発生防止

過去1年間に発生したお客さまからの苦情管理を受けて、再発防止に向けた取組を行うことで、苦情発生件数「ゼロ」を目指します。