お客さま本位の業務運営に関する方針

常磐港運は
「総親和・総努力により、顧客主義・品質主義・人間主義を基本とし、
社業の発展を図り、社会に貢献する。」という経営理念を掲げています。
当社は、この「経営理念」及び「コンプライアンス重視」の考えのもと
お客さま視点に基づくお客さま本位の業務運営を実現すると共に
企業としての社会的責任を果たすべく本方針を定めます。

FD宣言

1.お客さま本位の業務運営を徹底してまいります。

当社は、お客さまから選ばれる代理店を目指し、「お客さま本位の業務運営に関する方針」に則り「お客さま第一」の業務運営を徹底してまいります。

2.コンプライアンスの徹底

当社は、勧誘方針に基づき、保険業法等の各種関連法令を遵守して業務を行ってまいります。
法令、規定違反を許しません。
お客さまの情報を適切に管理し、情報漏えい等の事案を起こさない様に最大限配慮致します。
万一、個人情報の漏えい等の事案が発生した際は、当社グループ規定に沿って適切に対処致します。

3.お客さまへ重要な情報をわかりやすく提供致します。

当社は、お客さまにとつて重要な情報を十分にご理解いただけるよう、提供する商品・サービスの特性に応じ、重要な情報をお客様に適した方法でわかりやすく提供致します。
お客さまの有事の際は、事故解決に向けた迅速な対応や情報提供を積極的に行いお客さまをサポート致します。

4.お客さまのニーズに合った商品・サービスを提供致します。

当社は、保険のプロとして、お客さまのニーズに合った最適な商品をご選択いただけるよう、適正な保険募集および、契約管理を行ってまいります。
研修への参加で商品知識を高め、より多くのお客さまにご満足いただけるよう人材育成に努めてまいります。

5.お客さまとの利益相反について適切な管理を致します。

当社は、お客さまの利益を損なうことは致しません。
利益相反のおそれがある取引を適切に把握・管理する体制を整備致します。
お客さまの立場に立ったご案内を致します。
お客さまが、外部相談窓口を含めいつでも相談できる体制を整えております。

終わりに

常磐港運株式会社は、FD宣言に基づき、コンプライアンス重視・お客さま本位の企業文化を確立し、社会から信頼される企業を目指してまいります。

常磐港運株式会社

お客様本位の業務運営方針　2023年度活動報告

お客様本位の業務運営の成果・定着度を定量的に確認・検証し、お客様にわかり易くお伝えするための評価指標(KPI)として、以下の項目を公表します。
＊KPI:Key paformance indicatorの略(企業目標の達成度評価のための業績評価指標)

1.保険契約の継続率　(販売実績の多い保険会社を抜粋して掲示)

【損保ジャパン損害保険契約(自動車保険)】　　９７．３％

満期を迎えた自動車保険のご契約を更改し、引き続きご継続いただきましたことはお客様から支持・信頼をいただけた結果の現れであると考えております。
引き続き、より一層の業務品質の向上に努めてまいります。

更に当社社員のあらゆる業務運営においてお客様本位で行動していくための取組みを継続的に行っていくため、保険業法および関連法令等に加え、保険商品の募集に必要な知識を身に着けるための従業員教育を実施してまいります。

研修実施　(2023年4月～2024年3月)

(1)個人情報に関する研修
(2)コンプライアンス研修
(3)保険商品・実務研修