お客様本位の業務運営に関する方針

1.お客様本位の業務運営を徹底してまいります。

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

2.お客様へ重要な情報をわかりやすく提供します。

当社は、お客様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します。

3.お客様のニーズに合った商品・サービスを提供します。

当社は、お客様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います。

4.お客様との利益相反について適切な管理を行います。

当社は、お客様の利益を損なうことのないよう、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します。

5.方針の定着に向けた取組みを進めてまいります。

当社は、弊社社員が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　2021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)

●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)】　　９５．６%

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　(2021年4月～2022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