お客さま本位の業務運営を実現するための方針

カムイ株式会社

1. 基本方針

カムイ株式会社は生命保険・損害保険の代理店として、当社の理念である『お客さまが満足するライフプランやリスクマネジメントの創造』を柱に、地域に密着したライフプランやリスクマネジメントを提供する「社会インフラ」の役割をめざしてきました。これからも、お客さま一人ひとりに寄り添い「安心・納得・信頼」をお届けすることを使命としていきます。
保険は目に見えない「保障」を提供する商品であるからこそ、当社では商品のご提案にとどまらず、ライフプラン全体を見据えたアドバイスと、継続的なサポート体制を大切にしています。
その実現のために、私たちはお客さまの声に真摯に向き合い、「信頼される地域の保険パートナー」であり続けることを基本方針とします。

2. お客さま本位の業務運営を実現させるための方針

（1） お客さまの利益を最優先する誠実なサービスの提供

① お客さま第一主義の徹底と高い倫理観
カムイ株式会社は、お客さまを取り巻くリスクを踏まえ、複数の保険商品を比較・検討できる環境を整えます。
万が一のときの保険金受取までを含め、お客さまに最大限の利益をもたらすことを最優先に行動します。

② お客さまの声に耳を傾ける姿勢
常にお客さまのお考えを丁寧に聴き、お客さまの想いをかたちにしたプランを考えます。
誠実かつ公正な姿勢で情報を提供し、お客さまが納得できる選択をサポートします。

（2）お客さまをお迎えするにあたって心掛けていること

① 安心・安全の提供を使命とする意識
保険はお客さまの人生をお守りする大切な手段であることを従業員全員が理解し、お客さまの不安や潜在的なニーズを捉えるよう努めます。

②不利益情報も含めた十分な説明とわかりやすい表現
お客さまに不利益となりうる情報も積極的に開示し、専門用語をできるだけ、わかりやすい表現や資料を用いて説明を尽くします。

（3） ご契約後に提供できるサービス
ご契約いただいた保険契約が円滑に継続できるよう、お問い合わせ対応や各種手続きのサポートを迅速・的確に行います。
万が一の際には保険金受取手続きなど、アフターフォローも怠らず「お客さまに安心を届ける代理店」として活動します。

（4）社内の管理体制・教育体制

① 従業員教育の徹底

入社時から保険業務および金融機関に従事する者としての高い自覚を養い、自己研鑽を継続できる研修プログラムを用意します。

顧客本位の業務運営を実践できるよう、コンプライアンスやリスクマネジメントに関する知識を従業員全員で共有・更新します。

②評価制度による動機づけ

お客さまからの感謝や満足度を反映する評価制度を導入し、「業務品質」「営業品質」「営業実績」の三つの観点で従業員を評価します。

お客さまの声が従業員のモチベーション向上につながる好循環を目指します。

（5）経営理念・募集方針を社員へ定着させる活動

①全員への共有と行動への浸透

経営理念・募集方針を会議や朝礼、評価制度の説明を通じて繰り返し共有し、全従業員の行動や所作に定着させます。

②モニタリングと分析の実施

お客さまの意向把握状況、コンプライアンス点検、不備対応状況、寄せられた声などを定期的にモニタリングし、その結果を分析して改善につなげます。

社内の専門部署が主体となり、社内規程の見直しや研修の見直しを適宜行い、組織全体の水準を継続的に向上させます。

【欄外】

当社では複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨しておらず、金融商品の組成にも携わっておりません。従って、当該事項に係る金融庁原則＜原則５(注２)、原則６(注２、注３)、補充原則 1-5＞については　対象としておりません。