

お客さま本位の業務運営に関する方針

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」の役割を目指してきました。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まいります。保険は目に見えない「保障」をお届け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。

また、社員一人ひとりが日々の判断に迷ったときに立ち返る行動原則として「カムイ・ credo」を共有し、「この出会いが、一生の支えになるように」「見えない未来を、見える安心に」という姿勢を全社で実践していきます。

2. お客さま本位の業務運営を実現するための方針

(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。

契約件数や会社都合を優先するのではなく、お客さまのご意向・家族構成・資産状況・保障目的・ライフステージ・事業環境等を踏まえ、お客さまの意向や状況に合った保障選びを支援します。

万が一のときの保険金・給付金のお受取りまでを含め、「契約より、信頼を。」という考え方を大切にし、誠実かつ公正に行動します。

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。

お客さまの言葉だけでなく、不安の奥にある真のニーズをともに発見し整理することに努めます。

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

個人のお客さまには人生の安心を、法人のお客さまには事業継続と働く人の安心をお届けできるよう、地域に根ざしたリスクマネジメントを実践します。

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避け、わかりやすい表現や資料を用いて説明を尽くします。

外貨建保険・変額保険等のリスク性商品については、投資経験・金融知識・年齢・理解度等を確認し、リスク・費用・解約時の注意点等をより慎重に説明します。

(3) ご契約後に提供するサービス

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、アフターフォローを継続的に行い「お客さまに安心を届ける代理店」として活動します。

保険は契約して終わりではなく、契約後こそ本当の価値が問われるものと考え、「保険証券確認面談」「3+①安心サポート」「安心の輪 定期便」等を通じて、お客さまの安心に伴走します。

(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保険募集・金融サービス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、個人情報保護、外貨建保険・変額保険等の商品特性に関する知識を従業員全員で共有・更新します。

社員の健康・成長・金融リテラシー向上を、お客さま本位の業務運営を支える土台として位置づけ、FP 資格取得支援、研修、ロールプレイ、事故対応研修等を行います。

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運用し、「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。

売上だけでなく、提案理由の明確さ、比較説明の丁寧さ、契約後フォロー、チーム貢献、研修参加、資格取得、改善提案等を重視します。

(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、カムイ・クレド、「サステナビリティ」アクションを会議や朝礼、評価制度の説明を通じて繰り返し共有し、全従業員の行動に定着させます。

お客さま本位の業務運営は、規程や文書だけで実現するものではなく、社員一人ひとりの日々の相談・説明・比較・契約後フォローによって企業文化として定着させていきます。

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、苦情、解約状況、継続率、再訪率、3+①実施率等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。

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社の「お客さま本位の業務運営に関する方針」との関係

【欄外】非該当項目の考え方

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。

ただし、当社は販売代理店として、取扱保険会社から提供される商品情報、想定顧客属性、注意喚起事項等を確認し、募集人への周知や研修を通じて、お客さまの意向・属性に応じた適切な説明に努めます。

また、外貨建保険、変額保険等のリスク性商品については、投資経験、金融知識、年齢、理解度等を確認し、必要に応じてより慎重に説明・確認します。