

お客様本位の業務運営方針

日野トレーディングは日野グループをはじめ多くの企業で各種団体保険制度を運用することを通じて、企業やそこにお勤めの従業員の方々、退職者の方々を福利厚生面からサポートしています。

当社は、日野グループの一員として、経営理念『知恵と工夫で、グループ収益の環を繋ぐ』を掲げ、また、経営基本方針として『良い商品とサービスを提供することで、お客様・社会から信頼される会社』を目指しております。

こうした基本的な考え方を踏まえ、当社は保険事業への取り組みとして、本方針を策定し、以下の通り公表いたします。

2020年4月

日野トレーディング株式会社

代表取締役社長 山本 瑞穂

方針1. お客様本位の業務運営方針の浸透に向けた取り組み

(1) 当社は「お客様本位の業務運営方針」を定め、経営メッセージを定期的に発信し、社内浸透を図るとともに企業文化として定着するよう努めて参ります。

【取組み】 担当役員または部門長等が年度方針会議等で方針の意義や社員としてとるべき行動等について発信を行います。また各営業拠点においては定期的に巡回し、直接社員に語り掛けるなどの活動を行います。

方針2. お客様の声を活かした業務運営

(1) 当社は、お客様の声を真摯に受け止め、誠実、適切に対応するとともに、お客様からのご不満の背景や原因の分析を行い、業務品質の向上に努めて参ります。

(2) 当社は、複数の保険会社のお客様アンケートを利用し、異なる指標から多角的なデータを集め、お客様にふさわしい金融商品・サービスの提供を行うための具体的な行動や工夫の策定に努めて参ります。

【取組み】 各保険会社に集約される当社への「お客様アンケート」の実施結果から得られたお客様の不満や要望に対して対策を立てて改善し、定期的に社員全員で共有します。

方針 3. 適切な保険募集

- (1) 当社は、企業リスクに対応したリスクマネジメントプログラムを提供して、最適な保険を提案することでお客様の意向や状況にマッチした適切な商品(補償内容)やサービスを提供していきます。
- (2) 当社は独自で定めた比較推奨方針に沿って、お客様にとって最適な保険商品をご提案させていただきます。また、ご高齢のお客様や障がいをお持ちのお客様には、特にきめ細やかな対応を致します。
- (3) 当社は、お客様に保険商品の特性や関連情報等をわかりやすくご説明するため、各種マニュアル等ツールを作成し、これらを用いて募集人の教育を行い、お客様対応品質の向上を図って参ります。

【取組み】 お客様の意向・要望に沿った提案を行うとともに、契約時には最終的なご意向確認を適切に実施し、その記録を保管します。また、品質向上を図るため、社員の経験・技量に応じたスキルアップ研修を実施し、かつ契約時の利便性を向上させる一環としてペーパーレス化を推進します。

方針 4. 利益相反等の管理

- (1) 当社はお客様に保険商品をご提案するにあたって、お客様の利益を不当に害することがないよう、お客様のご意向を的確に把握し、最適な商品をお勧め致します。

【取組み】 保険会社によるコンプライアンス研修を定期的で開催し、それを社員で共有してコンプライアンス意識向上に努めます。