

2018年8月1日

「(株) KRC FD 宣言」の公表について

(株)KRC

(株)KRC（以下、「弊社」）では、より地域に密着し、よりお客さまの視点に立ったサービス提供を常に考え、徹底した顧客満足を実現していくために、以下の「経営理念」を定めています。

【経営理念】

1. 『リスクコンサルタントのプロフェッショナル集団の創造および企業化の実現』
2. 『リスクコンサルティング業のオンリーワン・ナンバーワン企業を目指す』
3. 『リスクコンサルティングビジネスモデル化を図る』
4. 『専門分業化による真のリスクマネージャーの養成』
5. 『リスクマネジメントビジネスの限界に挑戦』

この度、さらなる「お客さま本位」の取組みを強化する観点から、

「お客さま本位の業務運営」

を下記の通り制定いたしました。

記

- ① 私たちは、地域に密着したリスクコンサルタントとして、個々のお客さまのニーズを踏まえた保険商品を提案いたします。

弊社は、お客さまの経済環境・地域特性等を踏まえ、お客さまのご意向を正確に把握し、随時ご意向の確認を行いながら、最適なお納得のいただける保険商品を提案いたします。

こうした提案を徹底することで、リスクコンサルティング業のオンリーワン・ナンバーワンを目指します。

<具体的な取組み>

- ・弊社では、「**お客さまのご意向 お伺いシート**」を用いて、お客さまのご意向を丁寧に把握します。
- ・保険商品のご提案にあたっては、当社作成の『**弊社の保険募集方針**』をお客さまに揭示し、以下の内容をわかりやすく丁寧に説明いたします。

- | | |
|-----------------|----------------|
| 1.弊社における取扱保険商品 | 2.保険商品のご提案について |
| 3.個人情報の利用目的について | 4.ご契約後について |

『弊社の保険募集方針』は、お客さまにご理解、ご納得いただけるまで何度でもご説明いたします。

- ・弊社では、募集人は、お客さまのご意向の把握・確認に係る以下の各記録を作成し、内部監査等においてこれらの記録を検証し、お客さまのご意向を正確・適切に把握しているかを確認しております。

- 1.「**お客さまのご意向 お伺いシート**」
- 2.「**生命保険(第一分野・第三分野)お申し込み時の最終ご確認書**」
- 3.「**損害保険お申し込み時の最終ご確認書**」

② 私たちは、お客さまに満足していただけるように「重要な情報」をわかりやすく提供いたします。

弊社は、お客さまへの情報提供や商品のご提案にあたって、お客さまのご意向に最も適した保険商品を納得して選択していただけるように、必要な情報および保険商品の特性等についての情報をわかりやすく丁寧にご説明いたします。

<具体的な取組み>

- ・支社内で商品研修をこまめに開催し、保険商品についての知識・理解を万全なものにします。また、支社内で積極的にロープレ等を実施し、社員全員が正確な情報提供や商品ご提案ができるようにします。

<具体的な取組み>

- ・弊社では、ご高齢者の対応にあたっては、すべての取扱商品につきまして親族の方々に同席をお願いしたり、複数回の面談機会を設けたり、複数名の募集人による面談機会を設けるなどの社内ルールを設けて、十分にご意向を伺い、希望される商品が本当にお客さまに必要なかを見極めて募集を行います。
また、申込日現在で70歳以上の個人契約のお客さまが、第一分野および第三分野の商品をご希望される場合につきましては、お客さまごとに「ご高齢のお客さま対応記録票」を作成します。

③ 私たちは、お客さまに満足していただけるように「お客さまとの利益相反の排除」に努めます。

弊社は複数の保険会社の各種保険商品を取り扱っておりますが、お客さまのご意向に反するような個々の募集人の裁量による保険商品の提案は行いません。

<具体的な取組み>

- ・弊社では、保険会社の各種キャンペーンに沿った推奨販売は行いません。

当方針は、当社全体会議・ブロック会議・各支社会議等において徹底して指導・管理してまいります。

- ④ 私たちは、地域のリスクマネージャーとして、ご契約後も十分なアフターフォローに努めます。

弊社は、「保険契約の内容に関するご照会への対応」、「保険金・給付金のお支払等を含む各種お手続き方法に関するご案内」、「保険契約に関するお客さまからの苦情・ご相談の対応」等、契約成立後におきましてもお客さまへの十分なアフターフォローを徹底し、お客さまにとっての有益かつ適切な情報提供を心がけ、お客さまとの緊密な関係を継続していきます。

また、弊社では、「**お客さまの声**」に真摯に耳を傾け迅速な対応に努めます。各支社において「お客さまの声」の記録を義務付けており、できるだけ多くの「お客さまの声」を会社全体で共有することで、弊社の募集品質・募集コンプライアンスの改善・向上を目指していきます。

<具体的な取組み>

・弊社では、全国よりお寄せいただいたお客さまの声を毎月コンプライアンス統括部より全支社に発信し社員全員で共有しております。支社においては、貴重なお客さまの声を更なる募集品質向上のために活用しております。

- ⑤ 私たちは、お客さまに満足していただけるように「お客さま本位の保険販売」を日々全従業員に浸透させています。

「お客さま本位の保険販売」こそが、当社の経営理念そのものであることを社員全員が自覚し、募集品質の向上に努めています。

<具体的な取組み>

・「お客さまの声」に真摯に対応することで更なる募集品質の向上を目指していくために、弊社では、以下の会議・各種研修会・勉強会等により、真のリスクマネージャーの養成に努めています。

[本部主催]

ブロック長会議、幹部会議、全体会議、初期研修、マネジメントスキルアップ研修

[ブロック主催]

ブロック会議、支社長会議、各種委員会会議

[支社主催]

支社会議（週 1 回以上開催）、支社コンプライアンス研修（月 1 回以上実施）

その他勉強会

・弊社コンプライアンス統括部では、社員教育および支社運営指導を徹底して行っており、社内 e ラーニングの実施、『支社における隔月の自主点検』の実施・報告等を通して、本部による一元管理の徹底およびルールの浸透を図っております。

・さらに、監査部による支社監査（予告監査・無予告監査）を通して、各支社の実態・個々の社員の募集状況等を正確に把握し、改善指導を行っております。

・弊社社内規程（業務管理規程・業務マニュアル等）の徹底遵守により、会社全体の募集品質の向上および社員個々の更なるレベルアップを図り、リスクコンサルタントのプロフェッショナル集団を目指します。

上記①～⑤の「**お客さま本位の業務運営**」を全職員が徹底し、本部・支社に確実に定着させることで、リスクコンサルティングビジネスモデル化を実現します。

以上