

お客さま本位の業務運営に関する宣言

株式会社ウーベル保険事務所は、保険を通じて、お客さまに「安心」をお届けし、「満足」していただき、「信頼」される、お客さま目線の業務運営を実現するために、以下、「お客さま本位の業務運営に関する宣言」を制定いたします。

1. コンプライアンスを遵守し、お客様の最善の利益を追求します

当社は、コンプライアンスを遵守し、勧誘方針に則り、お客さまの立場に立った最善の利益の実現を図ります。

また、保険販売を通じて、社会の発展に寄与し、当社の存在価値を高めます。

2. 最適な保険商品の提案とサービスを提供します

当社は、お客さまのご意向を適切に把握し、お客さまの特性に配慮し、丁寧できめ細やかな対応に努めます。

保険商品の内容や仕組みについては、お客さまに十分ご理解いただけるようわかりやすく説明し、お客さま一人ひとりのご意向に対応していることを確認いたします。

取扱い保険会社商品の比較・推奨販売を実施することにより、契約プロセスの透明化に努め、お客さまのリスクに応じた最適なご提案をいたします。

事故対応は迅速かつ誠意をもって対応し、保険会社と連携のうえで早期解決を図ります。また保険会社がお支払する保険金についてご理解いただくために、契約時はもとより事故発生時においても、丁寧な説明を心掛けます。特に契約時においては、具体的にお支払できるケースやお支払できないケースをご説明し、十分ご理解いただけるようにいたします。

3. お客さまの声を経営に活かす取り組みをおこないます

当社は、お客さまのご要望に、誠実かつ迅速にお応えするとともに、お客さまの声を大切にし、業務の運営・改善に活かしてまいります。

4. 保険会社と適正に連携した業務をおこないます

当社は、お客さまのご意向に沿った最適な保険商品を提供するため、募集代理店委託契約を締結しているすべての保険会社と募集手数料などの水準に偏ることなく、適正な連携のもと業務を遂行してまいります。

5. 方針の浸透に向けた取り組みをおこないます

当社は、あらゆる業務運営においてお客さま本位で行動していくために、別途定める「保険募集管理に関する代理店社内規則」に則り、業務を遂行してまいります。

また、「代理店自己点検」を毎年実施することで、客観的に適正に業務運営がなされているかをチェックし、改善が必要な場合は直ちに改め再発防止に努めます。

「お客さま本位の業務運営に関する宣言」を実現するために、
以下を重点項目として活動して参ります。

1. 早期更改の推進

満期 2 か月前から対応し、満期日28日前に更改手続きを完了、早期に保険証券をお届けすることを目指します。

目標数値: 79%

2. キャッシュレス化の推進

個人契約については、直接集金(現金取扱)から口座振替・コンビニ払いなどに移行し、直接集金ゼロを目指します。

個人契約以外については、直接代理店勘定口座に入金いただくことで、直接現金取扱ゼロを目指します。

保険料支払方法の効率化を図り、適正な保険募集体制を構築します。

目標数値: 97%

3. Web 約款化の推進

ペーパーレス化の一環として、Web 約款をお客様に推奨します。

目標数値: 76%

重点項目については、従業員への指導を徹底し、PDCA サイクルを構築することで、その結果を代理店業務の改善につなげてまいります。