

お客さま本位の業務運営基本方針

Tie-up 保険企画株式会社はお客さま目線で業務運営を行うために「お客さま本位の業務運営方針」を策定いたしました。

当社は社会に適応したサービスを、信頼できるパートナーとして、お客さまの立場に立って、ご提案できるプロ集団となれるように、全社員一丸となって取り組んでまいります。

■お客さまの最善の利益の追及

当社は、お客さまに対する感謝の気持ちを忘れず、また、お客さまの声に耳を傾け、丁寧にご意向を把握し、お客さまの求める補償内容を提案いたします。

■重要な情報の分かりやすい提供

当社は、お客さまの立場に立ってご意向と実情に沿い、総合的に勘案し、各種の情報提供に努めてまいります。また、情報提供・ご説明方法等に配慮・創意工夫をしながらお客さまに正しく分かりやすい丁寧なご案内をいたします。

■お客さまにふさわしいサービスの提供

当社は、お客さまに寄り添い、ご契約後も適切な管理とアフターフォローを行ってまいります。また、「お客さまアンケート」により振り返りを行い、定期的にコンタクトを取りながらコミュニケーションを図り、最善なサービスの提供に努めます。

■従業員に対する適切な枠組み等

当社はお客さまから信頼を得るべく、日頃から従業員の人材育成を推進し、仕事にやりがいを持てるよう職場環境の充実を図ります。

※上記方針の進捗を図るため、以下の指標を掲げ、取組みを強化してまいります。※

①満期2ヶ月前案内・早期更改率

実績：88.0% ⇒ 指標：90%

②代理店事故受付窓口割合

実績：82.1% ⇒ 指標：90%

③携帯電話番号登録率（自動車・火災）

実績：89.1% ⇒ 指標：90%

④研修受講状況

毎月開催・全員受講

2021年3月12日

Tie-up 保険企画株式会社 代表取締役 小林 節子