

<お客様本位の業務運営方針>

株式会社セフネット（以下「当社」）は、お客さまに「安心とうるおいの生活」を提案するため3つの欠かせない要素、「安心」、「うるおい」、「資産」を繋げることを理念とし、それを実現するため、常にお客さまに寄り添い安心していただけるように、一人でも多くのお客様に信頼され相談していただける代理店であり続け、以下の方針を定めます。

方針1：お客さまの声を経営に活かします。

お客さまのご要望に誠実に向き合い、お客さまの声を大切にし、社内で集約・共有し業務運営の改善・品質向上に努めます。

方針2：お客さまに永くお付き合いいただくためアフターフォローを充実させます。

お客さまの「安心とうるおいのある生活」を実現するために、金融商品に関して知識が不可欠です。従業員一人一人が、生命保険募集人・損害保険代理店などの実務を担い、様々なお客さまに接してきたファイナンシャルプランナーとして詳しい専門知識と豊かな経験を活かし、多様な金融商品をわかりやすく説明します。当社の相談サービスを通し、少しでもお客さまのお役に立てるようにわかりやすく丁寧に対応します。

方針3：お客さまの最善の利益を追求します。

お客さまの多様なニーズに対する意向を丁寧に把握し、お客さまの立場・目線でご相談にのる信頼されるパートナーとなるよう努めます。お客さまへ重要な情報をできるだけ平易な言葉でわかりやすく説明し、お客さまにご理解・ご納得いただけるようつとめます。

常にお客さまの相談に耳を傾け、生命保険・損害保険の商品精査し、お客さまのニーズに沿った最適なサービスをご提案します。

方針4：販売商品選定にあたって

販売商品の選定にあたっては、定期的に比較推奨商品を更新する推奨商品選定会議を実施し、比較推奨商品を選定します。

比較推奨販売を徹底し、お客さまのニーズに沿った最適な商品を提案します。

方針5：業務運営の質の向上

当社は、お客さまとの末永い信頼関係を構築するために、お客さまに関するプロセスにおいて高品質のサービス提供に努めます。

お客さまに正確かつ迅速に保険金・給付金等をお支払いするとともに、適切な情報提供によりご請求漏れの防止に取り組みます。

お客さまの視点に立ったサービス品質の向上に努めます。

方針6：利益相反の適切な管理・手数料等の明確化

当社は、お客さま利益の保護を図るため、お客さまとの利益相反のそれのある取引について、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、適切に把握・管理する態勢を構築しています。

また、保険会社から代理店として手数料を受理しますが、その手数料に捉われることなく、比較推奨販売を遵守してまいります。

方針7：従業員に対する適切な動機付けの枠組み等

当社は、業務運営方針徹底に向けて従業員に対する教育や研修を継続的に実施し、お客さまに最適な保険商品・サービスを提供できる人材の育成および従業員の専門性の向上に取り組んでまいります。また併せて、ガバナンス体制の構築に努めてまいります。

2021年7月20日
株式会社セフネット
代表取締役 志村守正