

お客様本位の業務運営方針（FD宣言）

お客様本位の業務運営に係る方針

当社は経営理念にのっとり、お客様の声に真摯に耳を傾け、各種業務サービスの提供に努めてまいります。

経営理念

あらゆる人の『ありがとう』のために

人と人を結び、様々なものを作りあげながら未来へと繋いでいく

楽しい人生を過ごせるお手伝いを

多様な価値を創造し、発信できる環境を

社会に貢献し持続可能な成長を

お客様本位の業務運営 ～ 実現の為に必要な取組み ～

1. お客様の声を経営に活かす対応

当社はおお客様のご要望に適切にお応えするとともに、お客様からの声を大切にさせて頂き、業務運営に活かしております。

弊社社員はお客様からの「ご不満・お褒め」「ご要望」「改善要望」等を収集し報告しております。

その全てを定例的に社内で共有し、その後、「お客様の声」の問題点を分析して、改善策の検討・策定、並びに実行することで、業務品質の向上に努めております。

【基本方針】

- ・ 「お客様の声」を、感謝の気持ちをもって積極的に受けとめます。
- ・ 「お客様の声」に、組織を挙げて最後まで責任を持って対応します。
- ・ 「お客様の声」を、商品・サービスの改善など、業務品質の向上に活かします。
- ・ 「お客様の声」をもとに、より多くの「安心と安全」をお届けします。

2. お客様の意向に沿った商品のご案内

当社は複数の損害保険会社、生命保険会社と委託契約を結び、数多くの保険商品を取り揃えております。

お客様のご希望により弊社が推奨する商品からの提案を望まれる場合、当社は毎年最新の商品情報から当社独自の推奨商品選定を行い、常にお客様へ最新の情報を基にしてのご提案を実施しております。

その実現の為に常に最新の商品知識、税務知識の研修会・勉強会を定例的に実施しております。

その為、お客様からのご質問に対して的確なご返答をさせていただきます。

3. お客様本位の業務運営の浸透に向けて

当社はあらゆる業務運営についてお客様本位で行動していくため、「お客様の声対応方針」として、

- ・ お客様のお申出には、私たちは真剣にそして感謝の気持ちをもって、正面から真摯に受けとめます。
- ・ お客様に起こった問題には公平・公正で透明性の高い対応を心がけるとともに、最後まで責任をもつ

て、組織一体となった対応を行います。

- 問題の本質を見極め、是正し、商品・サービスに反映させていくことで、お客様満足を追求していきます。
- 積極的に企業活動に活かすことにより、永続的にお客様から信頼される企業を目指します。

4. 法令遵守

当社は全社員をあげて法令遵守態勢の構築を行っていきます。「お客様の声対応方針」を浸透させ、業務品質向上のために様々な部署への連携し改善を図ります。

また、「反対社会的勢力に対する基本方針」に基づき適正な運用に対応して参ります。

策定日 令和3年3月1日
OLiNAS 株式会社