

方針1. 私たちは、弊社の経営理念に基づき「お客様の安心、安全、喜び」を活動の原点におき、「お客様本位」の業務運営を行います。

当社の経営理念「私たちはお客様の安心、安全、喜びを考えいつも感謝の心を持ち、最高のサービスを提供いたします」に基づき、「お客様にとって」の最善の利益を考えた対応、および社員が共に喜びを分かち合うことのできる業務運営を目指します。

方針2. 国籍及びジェンダーを問わずご説明対象となる方に寄り添った説明を工夫しわかりやすい商品説明に努めます。

方針1に沿ってお客様のご意向に従い（障がいをお持ちのお客様、ご高齢のお客様からは特に丁寧にご意向確認を行い）「契約概要」「注意喚起情報」冊子を使い、生保損保共に分かり易いご説明を心がけて参ります。

方針3. お客様に適した保険商品をご提供します。

当社は、保険会社の委託を受けた保険代理店として、お客様ご自身の年齢やお仕事、また家族構成などをきちんと把握し、お客様の声に真摯に耳を傾け、ご意向を承ります。その上でお客様一人ひとりに適した保険商品の特性を勘案した上でご提供します。

方針4. お客様に寄り添ったアフターフォローを実施します。

当社は、ご契約後もお客様へのアフターフォローを行い、大切なご契約を適切に管理します。保険事故の際にはお客様のお気持ちに寄り添いお客様のご満足を優先し、お客様の利益に反しない業務運営に努めてまいります。またご高齢のお客様や障がいをお持ちのお客様に対しては商品に対する誤解等が生じないように複数人、又は複数回丁寧に損保の場合は「補償」、生保の場合は「保障」の内容確認等のアフターフォローを行って参ります。

方針5. 当社は、お客様本位の業務運営方針を適格に実践するため、社員のスキルアップの研修やコンプライアンス教育を徹底致します。

当社ではお客様からいただいたご意見、ご要望、ご不満（苦情）等の「お客様の声」を全員で共有致します。特に苦情に対しては改善策を検討し再発防止に努め、日常業務及び経営の改善と発展に活かして参ります。

更に商品勉強及びコンプライアンス等のオンライン研修を全員に受講必須とし、営業担当者にはロールプレイングを毎週実施する等して業務の標準化と品質向上の為の施策を実施致します。

方針 6. 各方針の実践確認のために指標（KPI）を策定します。

熊本三友保険は、社員個人においては、全員がマイスリッパ、マイ箸、マイカップの持参、業務においてはペーパーレス化、エコ保険証券、Web 約款の推奨、Web 事故受付推進を実行することを基本とします。

当該目標指標は弊社の SDGs 活動取組と連動させた活動目標であり、顧客本位の業務運営の実践に日々の営業活動の柱部分を数値で確認できるよう設定致しました。

私たちは弊社のSDGS 取り組みと連動して以下のことを達成目標(KPI)とします。

- 1. 大地震等の被害による個人財産の復興のみならず、企業の財務的危機防止の
為にもご契約の地震保険付帯率 90%を目指します。(SDGs 目標 13)**
- 2. 社会から交通事故で悩み苦しむ人をなくす目的から、ドライブレコーダ付自動車
保険契約の割合30%を目指します。(SDGs 目標 9)**
- 3. 親世代の収入減等による子供世代の貧困防止等の為、生命保険の普及推進
を行い契約件数年間 60 件を目指します。(SDGs 目標 1)**
- 4. お客様の声を業務運営に反映し、継続的な改善に活かす為、お客様アンケート
をいただく目標を年間90件、そして満足度平均80%以上を目指します。
(SDGs 目標 12)**