

株式会社 BIS は、お客様本位の業務運営を実現するために

「お客さまに常に寄り添い信頼される代理店」

になることを宣言いたします。

日常生活・経済活動において、必要不可欠な保険を通して「お客さまに常に寄り添い信頼される」代理店であり続けること、それが私たち BIS の使命です。これからも「お客さまへ安心・安全をお届けする代理店」であり続けることを理念とした業務運営を行って参ります。

1.【お客さま本位の業務運営】を実現するための基本方針

お客さまの「安心」と「安全」を追求するために、弊社は「保険募集管理基本方針」を定めます。お客さまの信頼と期待に応えるために、お客さまのご意向を把握し、高度な専門性を元に保険商品等に関する情報を提供し、お客さまの最善の利益の実現に努めて参ります。

2.【お客さま本位の業務運営】を実現するための取り組み

(1)募集体制について

- ⇒原則2：お客さまの最善の利益の追求
- ⇒原則5：重要な情報のわかりやすい提供
- ⇒原則6：お客さまに最適なサービスの提供

- ①お客さまの様々なご要望にお応えするために、複数の保険会社(損害保険 8 社、生命保険会社 7 社)の商品を取りそろえて参ります。
- ②勧誘方針、比較推奨方針を定め、お客さまのご意向に沿った保険商品を分かりやすくご提案して参ります。
- ③業務対応マニュアルやトークスクリプト等を整備・徹底することで業務を標準化し、お客さまへのサービスの均質化に努めて参ります。
- ④お客さまのご意向に適切にこたえられるよう、お客さまごとに固有のリスクを分析し商品を提案します。必要に応じて専用パンフレットを作成し、より分かりやすい提案となるよう改善し続けます。

(2)人材育成体制について

- ⇒原則7：適切なお客さま対応のための従業員教育体制の整備

- ①お客さまへ礼節を持って誠意を尽くし、信頼関係を築いていくことができる社員の育成に努めて参ります。
- ②社内研修プログラムの充実を図るとともに、資格手当制度を導入し、全社員の知識・スキルの向上に努めて参ります。

- ③顧客管理システム等を活用し、募集プロセスを記録して参ります。また、募集プロセスをモニタリングし、社員の募集実態を把握するとともに、適切な指導を行うことで、お客さま本位の業務運営に繋げて参ります。

(3)法令遵守・コンプライアンス体制について
⇒原則3：利益相反の適切な管理

当社は、法令遵守・コンプライアンスを経営の最重要課題の一つと位置付けており、「コンプライアンス基本方針」、「マネーロンダリング等防止に関する基本方針」、「法令等遵守規定」等の各種方針並びに規定を定めて運用して参ります。

- ① 法令遵守の取り組み施策等を確実に遂行させるために、業務管理責任者を配置します。
- ② コンプライアンス等の研修は、定期開催を実施するために年間計画を策定いたします。

3.【お客さまの声】が経営の原点と捉えた取り組み

- ① 「お客さまの声」を週間ミーティングで全社員で共有して参ります
- ② 「お客さまの声」に真摯に向き合い、お客様本位の業務運営に取り組んで参ります。
- ③ 「お客さまの声」を積極的に【収集】すると共に【分析】を行い、それを生かすべく業務改善プロジェクトを推進して参ります。

4.実態を総合的に判断するための指標(KPI)について

当社は、「お客さま本位の業務運営」の定着度合いを客観的に評価できるようにするための成果の指標(KPI)として、以下の3つを設定し公表をして参ります。

- ① 「お客さまの声」の収集と分析
 - ・お客さまの声の件数(お褒め・ご不満・ご意見・その他) … 月1件以上
- ② 社員研修実施数と参加状況
 - ・毎月1回以上の研修会実施と参加率70%(補修含100%)めざす。
- ③ 法人のお客さまの営業会議への参加数
 - ・半期に1回以上の参加

2024年4月1日施行
2025年4月1日改定
社員一同
株式会社 BIS
取締役社長 宮越 康博

お客さま本位の業務運営のための指標(KPI)

当社は「お客さま本位の業務運営」の定着度合いを客観的に評価できるようにするための 基本品質指標(KPI)として、以下の 3 項目を設定し公表してまいります。

・お客さまの声の件数(お褒め・ご不満・ご意見・その他)

2024 年度実績・・・ 10 件

・社員研修実施数と参加状況

2024 年度実績・・・ 80% 補修含 100%

・法人のお客さまの営業会議への参加数

2024 年度実績・・・ 2 件