

お客さま本位の業務運営に関する宣言

株式会社サンドアーズは「地域のお客様に安心と安全を届ける為、ファイナンシャルプランナーとして日々の研鑽に真摯に取り組み、質の高いサービスを継続的に提供する」という創業理念のもと、地域に密着したお客さまサービスを展開し、「地元広島に貢献したい」という思いから、お客さま本位の業務運営を行うことを最重要経営課題として以下に掲げる取組みを行うことを宣言いたします。

1. 商品やサービス内容のわかりやすい説明に徹する取組み
お客さまがお申込み商品を決められる際に、お客さまご自身が理解、納得いただけるまで、決してご契約の締結を急がず、必要な情報を丁寧に提供し続けます。 また、お客さまにとって有利な情報のみならず、不利益となる可能性のある情報についても、理解いただけるよう、丁寧にわかりやすく説明いたします。
2. お客さまのご意向に沿ったご提案に徹する取組み
ご契約にあたり、事前のヒアリングを通して、ご加入の目的や、年齢、資産状況、投資経験の有無等を適切に把握し、お客さまのご意向に沿った商品を、その商品の選択理由と共に丁寧にわかりやすくお伝えしたうえでご提案いたします。
3. ご契約後のアフターフォローに関する取組み
保険契約は、ご契約手続きをいただいた時から、お客様とのお付き合いが始まります。保険契約が長期にわたって続くものであることを踏まえ、お客さまのライフステージ、ライフイベント等を十分に考慮し、ご加入後も保全活動のみならず、新しい情報等を提供し続けるなどアフターフォローの徹底に努めます。
4. プロフェッショナルとしてサービスを提供するための社員教育に関わる取組み
保険募集に関する各種法令等を遵守するとともに、ファイナンシャルプランナーとして質の高いサービスの提供を実現します。そのため、コンプライアンス及び社員教育に関わる責任者を選定し、社内教育プログラムに基づく社員教育を継続実施し、プロフェッショナルの育成に努めます。
5. 「お客さまの声」の収集・分析に関する取組み
お客様との面談後、お客さまアンケートを実施し、そのお客さまの声を活かしながら日々の業務を改善するように努めます。その結果、必然的にお客さまにご支持いただけるような「お客さま本位の業務運営」に努めます。

2020年2月

株式会社サンドアーズ
代表取締役 三戸 治郎

<経営指標（KPI※）>

※ KPI・・・KEY PERFORMANCE INDICATOR（重要業績評価指標）

お客さま本位の業務運営に関する宣言の進捗状況をはかるため、以下を経営指標として設定し、定期的に検証を行い改善に努めてまいります。

1. 顧客満足度	【目標】 80%
お客さまの声の収集・分析に関する取組みとして、ご契約加入後にお客さまへのアンケートを実施することで、業務やサービスの改善に努めていくこととしています。よって、このアンケートにおける顧客満足度を KPI として設定し、お客さまの声を営業活動に生かすべく対応してまいります。	
2. 早期脱落率	【目標】 0.5%
営業活動にあたっては、単に新規のご契約件数及び契約金額の多さだけにとらわれるのではなく、お客さまの経済状況やご加入に対する意向等を把握し、ご契約を無理に勧めず、お客さまの立場にたって、何度でもご納得いただくまで説明したうえでご加入いただくことを大切にしています。そのような主旨でご加入いただいたご契約については、その活動の結果として、ご加入後も契約継続の意向が強くなるものと考えています。よって、お客さまに対する適切な販売がなされているかを示す指標として、早期脱落率を KPI として設定いたします。	
3. 年間研修受講数	【目標】 年間 12 回/社員
お客様に対しプロフェッショナルとして日々有益なご提案及び情報提供を行うためには、最新の保険商品に関する知識や情報は勿論、保険税務などに関する最新情報、コンプライアンス知識の向上は必須です。これらを推進するため、当社では外部研修も含め、社員へ質の高い研修を継続的に実施します。	

以 上