

お客さま本位の業務運営方針

株式会社ケンイは、お客さま視点に基づくお客さま本位の業務運営を実現するとともに、企業としての社会的責任を果たしていきます。

1. お客さまの最善の利益の追求

当社はお客さまのニーズを的確に捉え、質の高いサービスを提供することを通じ、お客さまの満足度を向上させていきます。

2. 利益相反の適切な管理

当社はお客さまとの利益相反のお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、適切に管理する態勢を構築していきます。

また、保険会社から代理店として手数料を受領しますが、その手数料の多寡に捉われることなく、比較推奨販売を遵守していきます。

3. 重要な情報の分かりやすい提供

当社はお客さまの状況（知識・経験等）、保険の加入目的等を総合的に勘案し、最適な商品・サービスを選択いただけるよう、お客さまに重要な情報を分かりやすく丁寧に説明していきます。

4. お客さまにふさわしいサービスの提供

当社はお客さまを取巻くリスクの把握と分析を行い、お客さまの意向や状況にマッチした適切な商品やサービスを提供していきます。

ご契約後も契約の適切な管理と適切なアフターフォローを行っていきます。

5. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

当社は当該「お客さま本位の業務運営方針」の徹底に向けて、従業員に対する教育や研修を継続的に実施していきます。

【本方針の推進に向けた具体的取組】

「お客さまの声」を幅広く収集し、その内容に基づく業務改善及び苦情の再発防止を図ります。週間ミーティングの中でお客さまの意向に沿った保険販売ができているかどうかを確認し、定期的に研修（コンプライアンス研修、販売方法研修等）を行い、お客さまの意向に沿った保険販売の推進を図ります。

また、下記の項目に目標を設定して取り組みます。

■余裕をもった更改手続きの実施と、価値のある情報提供（THEすまいのハザードマップ等）の実施

- ・ K P I : 満期 28 日前早期更改率 目標 80%以上（自動車保険）

■お客さまの利益を最優先事項とし、コンプライアンスの遵守と質の高いサービスの提供を実現するために、継続的な研修実施を徹底します

（コンプライアンス研修、商品知識研修、業務知識研修、周辺知識研修など）

- ・ K P I : 毎月一回の研修実施

■お客さまが事故に遭った際に安心をお届けできるよう、事故対応品質の向上を目指します

- ・ K P I : 保険部門全職員の「事故対応力認定制度」の修了

以上