

お客さま本位の業務運営に関する方針

株式会社 GML ソリューションズ（代表取締役：白石大典）は、「お客様本位の業務運営に関する方針」を策定しましたので公表いたします。

当社は『家族や親戚・古くからの友人に接する気持ち』で業務を行うことを会社理念に掲げ、当社のすべてのお客様に対し、「自身の大切な人に提案するなら何をご提案するか」を常に考えこの理念のさらなる定着を図っていきます。

地域に密着した「頼れるパートナー」であり続けるために、日々自己研鑽に努め、「お客様本位の業務運営」を実現してまいります。

① 「お客さま本位」の追求

私たちは、お客さまから真に信頼される保険代理店を目指すため、「お客様本位」の取り組みを追求し続けます。

② 「お客様本位」の企業文化・理念の構築、共有

会社理念に掲げる『家族や親戚・古くからの友人に接する気持ち』で業務に取り組み、社員すべてが、お客様を自身の大切な人と同じように考え、行動することができる企業風土を構築します。

③ 「お客様本位」の商品提案・販売

私たちは、お客様一人一人のニーズと意向をしっかりと把握し、「本当に必要な商品」、「本当に必要な情報」の提供に努めます。ニーズ・意向だけではなく、可能な限りお客様の現状の把握に努め「必要性のない提案」、「無理な提案」は行いません。

④ 「お客様本位」の情報提供

私たちは、お客様にニーズ・意向に沿ったより多くの商品情報を提供できるように努めます。ご契約後も定期的な情報提供ができる体制を構築します。

⑤ 「お客様本位」のサポート体制

私たちは、契約後も安心してお付き合いいただけるよう、お客様のサポート体制を充実させます。サポートデスクで給付請求や各種変更等のお手続き、ご質問ご相談を受け付けします。

⑥ 「お客様本位」の保険募集管理体制

私たちは、保険募集のプロセスやおお客様との面談記録の定期的なチェック・研修を行い、お客様の利益追求と、不当に利益が害されていないか等のモニタリングを行っていきます。

2020年2月20日制定

株式会社 GML ソリューションズ

社員一同

代表取締役：白石大典

お客様本位の業務運営のための具体的取り組み

- お客様にご満足いただける会社であり続けるためには「お客様の声に耳を傾ける」ことが重要であると考え、独自のお客様満足度アンケートを行い、より多くのお客様の声を活かすことでお客様本位の業務運営に努めます。
- お客様を自身の身内や有事のように考え、お客様とともに「本当に必要な商品」を探すお手伝いをさせていただきます。複数の取扱保険会社の中からお客様のご意向に沿った商品を適切にご選択いただくために、保障（補償）カテゴリごとに、商品販売推奨方針を定めています。当該方針は商品提案前にお客様にご説明させていただき、ご納得いただくように努めます。
- お客様の利益が不当に害されることのないよう、私たち社員がお客様のご意向に沿った商品の提案を行っているかを検証するために、お客様のご意向把握・面談記録を定期的にチェックし、適切な募集が行われていたかの検証を行います。
- 当該方針に基づき、私たち社員がお客様本位で行動していくため、研修体系等体制を整備します。会社理念・当該方針の浸透と、コンプライアンスを順守した募集活動を行うため、毎月研修を実施します。