

保険事業本部における「お客様本位の業務運営にかかる方針」

YBS T & L 保険調査事業本部（以下、当本部）は企業理念の一つに「信頼と実績」を揚げ、山日YBSグループ企業として皆様の暮らしに密着した業務を行っています。そしてお客様のことを親身になった考えられる心を大切にしています。この企業理念を当本部に定着させ全社員が経営理念に沿った行動をとるよう定着を図っています。

1、お客様満足を向上させるための保険商品・サービスのお客様へのご提案

☆当本部はお客様の意向を十分に把握したうえで加入目的、家族構成等により最適な保障内容・妥当な保障額の保険商品をご提案します。また、ご契約をいただく際には、お客様のその内容を正しくご理解いただけるよう、ご契約に関する重要な事項を分かりやすくご説明します。

2、保険契約ご継続中におけるサポート

☆当本部は保険のお申込み及び成立後においてもお客様に情報提供等のサービスを通じてお客様満足の向上を図ることに努めます。また、お客様に保険金・給付金を確実にお受け取り頂けるようお客様からのお問合せなど正確かつお客様の個々の事情に配慮した対応を行います。

3、お客様本位の業務運営を実現するための教育・体制

☆当本部はお客様からお寄せいただく「お客様の声」を真摯に受け止めお客様の視点に立って迅速、誠実かつ公正な対応を行うとともに業務運営の向上・改善へとつなげていきます。

☆社内規定に基づき策定した研修プログラム（コンプライアンス、商品、事務等）に応じた計画的な研修を実施します。