

## お客さま本位の保険サービス業務運営方針

株式会社学協は、「河合塾生が安心して勉学に専念できる環境づくり」、「教職員が安心して業務に専念できる環境づくり」、「河合塾グループ法人における事故・災害による支出の軽減、信頼度の維持」のために保険分野で貢献することを使命とし、保険コンサルティングを通じて、より良い保険商品の提案とサポートを行います。

【お客さまへより良い保険サービスの提供を目指し、以下の運営方針を定めます。】

### <方針1>お客さま本位の業務運営の実践

- ・あらゆるお客さまの接点において、徹底したお客さま視点に基づくお客さま本位の業務運営を実践します。

### <方針2>お客さまのニーズを的確にとらえた最適な保険提案とサービスの提供

- ・お客さまを取り巻くリスクの把握を行い、お客さまのご意向を理解したうえで最適な保険商品の提案、サービスの提供を行い、お客さまの満足度を向上させます。
- ・ご契約後も契約の適切な管理とアフターフォローを行います。

### <方針3>重要な情報を分かり易く、丁寧に提供

- ・お客さまが保険の内容を十分に理解して、適切な商品を選択していただけるようにお客さまへ重要な情報を商品パンフレットなどを用いて分かり易く丁寧にご説明します。

### <方針4>お客様の声を業務運営に活かす取り組み

- ・「お客さまの声」を真摯に受け止め、誠実・迅速かつ適切に対応するとともに業務品質の向上に活かしていきます。

### <方針5>従業員の質を向上させる取り組みの継続

- ・お客さま本位の業務運営を実現させるため、従業員に対し教育や研修を継続的に実施するとともに、毎年定期的に業務運営方針の遵守状況を監査し、必要に応じて対策を図ります。

2021年5月1日

株式会社 学協