

お客様本位の業務運営に関する行動方針

リンナイ企業株式会社

当社は、企業理念である「私たちは福利厚生を通じて、リンナイグループ従業員・OBとその家族の豊で充実した暮らしに貢献します」を使命とし、お客様へのサービス品質向上はもとより、リンナイグループに適した保険ソリューションやリスクマネジメントの提供、グループ全体の制度保険や従業員の福利厚生制度のさらなる充実等により、お客様本位の業務運営の実現を目指します。

記

当社は、お客様一人ひとりが保険サービスを通して最善の利益が図れるよう、「お客様本位の業務運営」に積極的に取り組みます。

(1) 実効性ある具体的な取り組み

経営会議等で業務品質上の課題である事項及び「お客様の声」を共有し、適時主管部門が当該不備の発生原因の分析を行い、改善を図ります。

(2) お客様への分かりやすい情報提供・商品説明の実施と適切な保険募集

お客様のご意向を的確に把握し、お客様の商品に関する知識や理解度を考慮しながら、当社の販売方針に従って保険商品をご提案いたします。その際には、商品パンフレット等により必要な情報を提供し、分かりやすい説明をいたします。

特に、ご高齢のお客様に対しては、複数回の説明機会を設ける等のきめ細かい対応をいたします。

また、新たな商品への乗り換えに際してはお客様のデメリットを適切に説明します。

(3) コンプライアンス意識の向上

社内・社外研修や e-Learning により、社員のコンプライアンスへの理解を深め、意識の向上を図ります。

以上