

お客様本位の業務運営に関する方針

2023年7月1日

日本新薬アドバンス株式会社

私たちは「ビジネス&ライフサポートで社会に貢献する」という経営理念のもと、常にお客様の立場となって寄り添い、お客様へ本当の安心をお届けし選ばれ続ける代理店であるために、以下の方針を定めます。

1. お客様にとって最適な商品・サービスの提供

当社は、お客様の意向把握を適切に行い、当社販売方針に則って最適な保険商品をご提案します。
契約にいたるまでのプロセスは後に検証が可能なよう記録し保存します。

2. お客様へのわかりやすい説明と情報提供

当社は、保険商品のご提案に際しお客様に正しくご理解いただくため、わかりやすい説明・情報提供を心掛けます。
以下については誤解が生じないよう特に丁寧な説明に努めます。

- ・お客様にとって不利益となる事項について（注意喚起情報）
- ・乗換契約、解約、失効などに該当する場合
- ・外貨建て保険のように、市場リスクをお客様が負担する保険商品のご提案
- ・お客様が高齢の場合

3. お客様の声の適切な取扱いと活用

お客様からのご意見は内容に関わらずもれなく記録・管理し社内でも共有します。
特に苦情やご不満・ご要望については、真摯に受け止め対応するとともに再発防止、業務改善に繋がります。

4. 体制整備と教育の実施

お客様の利益の最大化を図り信頼を得るための体制を整備しコンプライアンスの遵守を徹底します。
また業務品質向上によるお客様満足度アップを目指し、教育・研修の充実に努めます。

以上