

★お客様本位の業務運営（FD 宣言）

制定日：2020年4月1日
京王観光株式会社
保険事業部

当社は保険リスクマネジメントサービスを通じて、「安心・安全」を提供する事を使命とし、お客様へのサービス品質向上の為に『お客様本位の業務方針』を定め、以下の通り宣言いたします。

宣言① 企業理念に基づいた業務の遂行

内容・企業理念：私達は社会に貢献するため地域社会との融和を図り、
お客様に信頼され愛される KEIO をめざします。

宣言② お客様との約束

内容・お客様のニーズを的確に捉え状況を総合的に勘案し、わかりやすい言葉で情報提供をしていきます。
・お客様のご意見・要望・お褒め・ご不満等の「お客様の声」や「アンケート」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、社内で共有し、今後のサービス品質向上に活かしていきます。

宣言③ 品質向上の取組み

内容・コンプライアンスや保険募集に関するルールをまとめた「業務遂行基準」「募集関連ルール」に則り、
適正な保険募集を徹底いたします。
・適正な保険募集が実施できているかの観点から、サービス品質向上・改善を目的として従業員に対する教育や研修を定期的かつ継続的に実施いたします。

※「お客様本位の業務運営に関する方針」に係る成果指標（KPI）

1. 新規および特別に配慮が必要なお客様のご契約について、意向把握確認書のモニタリングを管理者が全件実施いたします。
2. 「お客様の声」・「アンケート」を積極的に収集するため、収集件数と回収率の数値目標を設定いたします。
3. 「業務遂行基準」と「保険募集ルール」の冊子を作成し営業員の必携といたします。また、年一回見直しを行い、必要に応じて改定を実施いたします。
4. 月に2回の集合研修・勉強会を実施しサービス品質向上を目指します。

以上