

みんなが幸せになる企業、グッドカンパニー宣言

(お客様本位の業務運営に関する取組方針)

株式会社保険ステーションは、お客様と共に歩み社会価値創出を通してそれぞれに幸せを分配することを目指します。そのため

- ・顧客に愛される「真心」のサービスを大切にします
- ・創意工夫をこらし絶えず「革新」に挑戦します
- ・社員が安心して力を発揮できる「場」作りに努力します
- ・未来に目を向け「社会が求める真の価値」を追求していきます

お客様本位の業務運営の徹底を図るため、「みんなが幸せになる企業、グッドカンパニー宣言」を以下の通り策定・公表します。

1. 保険ステーションの誓い

～HOKEN STATION WAY～

① 「保険ステーションに任せているから安心」を目指して、日々努力・改善を行います

そのため我々保険ステーションの社員は、
何をさせていただくことがお客様にとって最も大切か、重要かを考えに考え抜き、
そのために必要な商品・サービス・知識を磨き上げ、お客様から
「保険ステーションに任せてあるから安心!」「保険ステーションに任せておけば安心!」
という一言を戴くために、日々、精進していくことを
HOKEN STATION WAYとしてここに誓います

- (1) 当社では、顧客本位の良質なサービスを提供し、お客様の最善の利益を図るため、全社員で構成する会議を毎月開催し、お客様の声を分析した結果や現場での成功事例を共有することによって、さらなる安定した顧客基盤と収益の確保を目指す体制としています。

② 「全てはお客様のために」を合言葉に

これでもか、これでもか、 どうすれば、どうすれば、 何をしたら、何をしたら、
と繰り返し、繰り返し全社員が考え、全社で討論し、お客様の100%満足に近づけること、
これが我々の仕事である

- (1) 当社では、特定保険契約（保険金額の変動や外貨為替変動等のリスクがある保険商品）の募集にあたっては、契約の目的をはじめ、お客様の知識、投資経験、財産の状況などを的確に把握し適合性の確認を進めてまいります。
- (2) 当社では、高齢のお客様や障がい等をお持ちのお客様へは後日誤解を招くことのないよう、より丁寧に対応するよう心掛けております。

③ 「利益につながらないサービスは無い」もし、つながっていないなら、

それは、不満足な中途半端なサービスだからである。
本当に必要なサービス、本当に良質なサービスには、お客様は対価を払うことを惜しむものではない

- (1) 当社では、保険代理店として保険商品の締結または媒介を行う対価として、保険会社から手数料等を受領します。利益相反により顧客の利益を不当に害することのないよう、保険商品のご案内をさせていただいております。
- (2) 当社は、お客様が負担する手数料その他費用の詳細につきましては、法令および委託を受ける保険会社の定めにより、適切に情報提供いたします。

④ 「対症療法は止め、原因追及をする」

すべての事柄には、なぜそうなったかという原因がある
原因に全ての答えがある
そして、その追及と解決こそが我々の仕事である

2. お客様へのサービス提供へ向けて

～HOKEN STATION INNOVATION～

- ① 重要な情報および商品・サービス内容の説明にあたり、他の商品と比較した事項を提供する場合、全体像や特性について正確にお客様に示すとともに自らが勧める商品の優位性の根拠を説明するなど、お客様が、商品内容について、正確な判断を行うのに必要な事項をわかりやすく、丁寧にお伝えします。
 - (1) 当社は、お客様に対して情報を提供する際には、法令等および保険会社の定めに従い情報提供を行います。また、特に重要な情報については特に強調するなどの方法で、顧客の注意を促します。
- ② それぞれのお客様のご意向をうかがう際には、常に「お客様はどう思っているか」「お客様は何を必要としているか」を考え、「感謝」の気持ちをもって接することを心掛けます。また、契約後から始まる一生涯のサービスがお客様の100%満足に近づけるものと捉え、継続的なアフターフォローによって変化し続けるライフステージに対応してまいります。
 - (1) 当社ではお客様へ継続的な情報提供が行えるよう各種資格取得の推進や研修等の体制を整備しております。従業員が法令等に基づき、保険の募集等を行うよう保険募集マニュアルに定め、定期的な業務監査を行っております。
- ③ サービスの提供においては既成概念にとらわれることなく、社会的利益にかなう「新しいあたりまえ」のサービスを開発・創造し、提供します。

3. 社員が安心して働ける職場を目指して

～HOKEN STATION THE HEALTHY COMPANY～

企業の成長はその構成する人の成長によってもたらされると捉え、社員が幸せで、安心して働くことができる「場」作りを大切にします。また、「お客様に価値を提供しご満足いただくこと」は「私たちの喜び」であり、社員満足度の向上を常に目指します。そして、社員の健康が当社に不可欠な資本であることを深く認識し、社員への健康情報の提供や健康投資を促す仕組みを通じ、健康経営に努めます。

4. ベストプラクティスを追求する組織

～HOKEN STATION FOR SOCIAL VALUE～

保険ステーションでは、常に価値を生み続ける存在でなければならないという思いから、「社会が求める真の価値」の追求を目指します。そのため価値を生み続けるための適切なプロセスを確立させ、検証・改善を繰り返し、繰り返し行うことで、最高の社会価値創出を実践してまいります。

平成29年12月12日
最終改定日 令和3年6月30日
株式会社保険ステーション
社員一同
代表取締役社長 今藤貫徳

※本宣言と金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」の関係性については、「対応関係表」をご確認ください。
※当社では、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等しておらず、金融商品の組成にも携わっていないため、金融庁原則（原則5（注2）、原則6（注2）（注3））については対象としておりません。