

## お客さま対応基本方針(FD 宣言)

私たちは、大王製紙及び大王製紙グループ会社とその従業員、取引先の利益を目的として、それぞれのリスクに対応した保険の補償内容、支払保険料、損害率の適正化を図ることを使命として、お客さまの求める保険商品を提案します。

### 1. 私たちはお客さま本位の業務運営を推進します。

お客さまに良質な保険サービスを提供するため、保険商品を選択するために必要な情報を、分かりやすく丁寧かつ親切に説明します。また意向把握・確認を十分に行いお客さまの求める補償内容をおすすめします。

- 1) 契約手続きに際しお客さまから情報・要望を伺い、最適なプランのご提案をします。
- 2) お客さまの万が一に備え、事故・故障時の連絡先、営業時間等を分かりやすく案内します。
- 3) 事故の対応状況を定期的にご連絡し、お客さまの不安解消に努めます。

### 2. 私たちはお客さま本位の業務運営を実践するための社員教育を行います。

保険のプロフェッショナルとして専門知識を広げるため、募集人への定期的な商品研修を実施し、お客さまのニーズに沿った商品・サービスを提供します。またコンプライアンス教育を毎月実施し、社員一人ひとりの法令順守を徹底します。

### 3. 私たちはお客さまの声を活かした業務運営を実践します。

お客さまから寄せられる問い合わせや相談、要望や苦情などのお客さまの声を真摯に受け止め、当社業務がお客さまに満足いただけているか、改善点がないかを振り返り、お客さまサービスに反映させる業務運営を実践します。

#### 4. 私たちはEPテクノ品質を構築します。

EPテクノ品質の構築とは、代理店品質向上に向けた活動を続けることを意味します。つまりお客さまの信頼を得て営業活動やその成果を支える骨格部分が「業務品質」であることを弊社では定義しています。

お客さまに信頼される代理店を目指し、週次の品質集会を定着し、QC 活動からのリスク抽出と対策、運用確認の PDCA 実行により、代理店業務品質向上に向けた活動を継続します。

### KPI: 重要業績成果指標

・早期更改率	<u>85%</u>
・お客さまアンケート	<u>総合満足度 6以上</u>
・新モデル手続き率	<u>65%</u>

2022 年 10 月 1 日

エリエールペーパーテクノロジー株式会社

総務部保険事業課