

お客様本位の業務運営に関する基本方針について

2025 年 6 月

株式会社神歯信栄サービス

当社は昭和 53 年の創立以来、「神奈川県歯科医師会会員の福利厚生の上に貢献する」ことを会社経営方針の基本として参りました。創立 40 周年を超え、引き続きお客様本位の業務運営を実現していくことができるように、この度「お客様本位の業務運営に関する基本方針」を策定いたしました。全役職員がこの方針を遵守するとともに、定期的にその取り組みを確認し、見直しを行ってまいります。

(原則 1)

1. 「お客様の最善の利益の追求」 (原則 2) (原則 3)

当社は、高度の専門性と職業倫理を保持し、お客様に対して誠実・公正に業務を行い、お客様の最善の利益を図って参ります。当社は、お客様本位の取り組みが企業文化として定着するよう努めてまいります。

〈取り組み〉

「お客様本位の業務運営方針」で策定した方針・取り組み内容の確実な実行のため、毎月の社内会議で取り組み状況と進捗状況を確認します。進捗状況に応じて、改善策を社員で協議して次の活動につなげます。

お客様からの声を積極的に取り入れ、業務の適正さを定期的に評価し、必要に応じて改善策を講じ、より良いサービスの提供に努めます。

〈KPI〉 お客様の声受付・発生件数、社内会議の毎月の実施

	2024 年度実績	2025 年度目標
お客様の声受付・発生件数	12 件	10 件
社内会議の実施率	100% (毎月実施)	100% (毎月実施)

2. 「重要な情報の分かりやすい提供」 （原則 5）

当社は、各種損害保険・生命保険、診療明細書、各種サービスの販売・推奨等に際して、その商品内容、商品特性、重要事項、必要となるコスト等、お客様の判断に影響を与える重要な情報についても、わかりやすくご説明いたします。

〈取組み〉

- ① 保険をご提案する際には、「重要事項説明書」や「ご意向把握確認書」を活用し、お客様のご意向に沿った丁寧でわかりやすい説明を心がけます。
- ② 高齢のお客様には、ご家族同席のお願いや複数回の確認・訪問等に取り組み、対応した内容を記録することを徹底します。

〈KPI〉 アンケート回答件数、契約更新率

	2024 年度	2025 年度目標
アンケート回答件数	—	50 件
契約更新率	97.1%	98%

3. 「お客様にふさわしいサービスの提供」 （原則 6）

当社は、お客様の金融商品等（損害保険・生命保険）に関する知識・経験、ニーズを把握し、お客様にとって最適であると考えられる金融商品・サービスをお勧めいたします。

〈取組み〉

1. お客様のリスク変化の把握に努め、その時の最適な保険商品を提供することで安心をお届けします。
2. 団体契約保険の認知度を向上させる普及活動に取り組み、保険会社・団体と協議し、魅力ある商品を会員に提供いたします。

〈KPI〉 地域歯科医師会の説明会実施

	2024 年度	2025 年度目標
地域歯科医師会の 説明会実施回数	38 回	30 回

4. 「社員に対する適切な動機付けの枠組み等」 （原則 7）

当社は、お客さまの意向に沿った保険提案やサービスを提供するため、社員の教育・研修を実施し、適切な内部管理態勢整備に取り組んでまいります。

〈取組み〉

お客様に不利益が生じないように、コンプライアンス研修を毎月実施します。研修の実施記録を残し、欠席者に対しては補講するなど、社員全員の受講を徹底することで社内への浸透を図ります。

〈KPI〉 コンプライアンス研修毎月の実施

	2024 年度	2025 年度目標
コンプライアンス研修実施	毎月 1 回実施	毎月 1 回実施