

「お客様本位の業務運営方針」の公表について

1. お客様本位の業務運営



私たちホロスプランニングは、お客様の様々なご要望にお応えするため、複数の保険会社商品を取り揃えている保険代理店です。私たちは保険商品を通して、お客様が夢を叶えること、幸せな暮らしを送ること、“あなたらしい素敵な「活き方」を実現すること”を応援します。

2. 私たちは、お客様の“想い”に応えます

私たちホロスプランニングは、お客様が大切にしていることに耳を傾け、その“想い”に対する最適な答えをライフプランニングやリスクマネジメントを行いながら共に考えます。

『先日結婚しまして』『もうすぐ子供が生まれるんです』『今度、家を買おうかなと思って』『もう来年で定年退職なんです』…お客様が“なぜ保険に入るのか”、その想いはお客様一人ひとりで異なります。

私たちホロスプランニングは、お客様の“想い”に応えること、それが“お客様にとっての最善の利益”であると考えます。

3. 私たちは、お客様の“想い”に応えるため、さまざまな保険商品を取り揃えます

私たちホロスプランニングは、お客様の“想い”に沿った保険商品を可能な限りお届けするため、多くの保険会社と保険募集委託契約を締結し、さまざまな保険商品を取り揃えています。そして、各保険会社の商品を独自に分析し、比較推奨方針を策定しており、お客様の“想い”に沿った保険商品を分かりやすくご提案することに注力しています。

4. 私たちは、保険販売にあたって、お客様に重要な情報を分かりやすく提供します

私たちホロスプランニングは、最新のテクノロジーを積極的に導入し、保険の購入を検討するお客様ひとりひとりにとっての利便性の向上と分かりやすさを追求してまいります。

例えば、お客様ご自身の収支バランスに合わせてライフプランニングをサポートする「将来設計シミュライズ」は、人工知能を搭載したシミュレーションサービスです。もちろん、お客様ひとりひとりの“想い”に対して、テクノロジーだけでは十分応えることは出来ません。営業社員のコミュニケーションスキルや保険商品に対する専門知識、お客様の将来設計で必要とされる周辺知識があってはじめて、お客様の“想い”に応えるサービスが提供できると考えています。

私たちホロスプランニングは、独自の教育研修事業部門を活用し、営業社員の継続的な自己研鑽を図り、保険商品の重要事項をもれなく、そして分かりやすく説明する体制の整備と改善を継続します。

5. 私たちは、保険契約後もお客様の“想い”の実現をサポートします

私たちホロスプランニングは、保険のご成約がゴールとは考えていません。お客様は、ご契約後から保険金のお支払いに至るまでの長期にわたり、保険商品とお付き合いされることとなります。このような保険商品の特性を深く認識し、ご契約時に築いたお客様との信頼関係を維持することがアフターフォローには何よりも重要であると考え、以下の取組みをこれからも継続します。

《テクノロジーを活用したサポート》

自社開発の顧客管理システム、「カスタマー・サティスファクション・バックアップシステム(CSB)」

で全契約を一元管理し、お客様やご家族からのご要望に対して迅速かつ正確な保全業務を行います。

また、ご契約後の「あなたらしい素敵な生き方を応援」するため、顧客サポートシステム「L-club」にて、ライフイベントに関する情報を発信し、時と共に変化のご意向に応じたアフターフォローサービスを提供します。

◀「ひと」によるサポート▶

お客様を担当する営業社員のサポートに加え、カスタマーサポートセンターを設置し、お客様のお申し出に対して組織的にサポートする体制を整えています。

また、長期の保険期間にわたってお客様をサポートするため、若手社員の積極的な採用と育成を図り、営業社員が築き上げたお客様との信頼関係を組織として維持・継承できる仕組みを採用しています。

6. 私たちは、お客様の“想い”に向き合う社員の意欲を大切にします

私たちホロスプランニングは、営業社員がお客様の“想い”をしっかりと受け止めて応えるため、コミュニケーション能力や専門知識の継続的な自己研鑽が重要と考えます。このような考えのもと、適切な動機付けの仕組みとして、お客様からの幅広いご相談に応じる専門職を「将来設計士」と位置づけ、社内の資格制度として運用し、専門知識習得のため、外部資格取得を推進・支援しています。



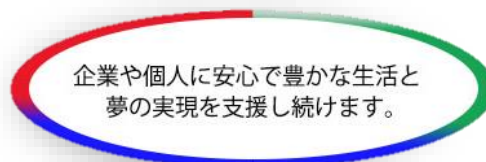
◎将来設計士（社内認定資格制度）：特級将来設計士、上級将来設計士、一級将来設計士

認定基準：【保険契約取扱高】【保険契約継続率】【法令順守】【社内研修受講率】【保有資格】

◆FP資格（特定非営利活動法人 日本ファイナンシャル・プランナーズ協会認定資格等）

◆公的保険アドバイザー（一般社団法人 公的保険アドバイザー協会）

7. 当社方針・企業理念・経営ビジョンの浸透



私たちホロスプランニングの企業理念。

誰もがイメージしやすく、身近で親しみを持って欲しい。

そこから May I holos you? のコーポレートメッセージが生まれました。



ホロスプランニングでは、全社員に対して朝礼や会議・研修等で企業理念を常に語り掛けてきました。今後は、上記に加えて“お客様本位の業務運営方針”の浸透を図ります。

また、お客様の満足度調査等により、取組状況を視覚化するモニタリング手法を確立させ、新設したプロジェクトチームが中心となって、改善並びに向上を推進します。

制定日 平成29年8月1日
株式会社ホロスプランニング
社員一同
代表取締役社長 浦野陽介