

「お客さま第一の業務運営に関する方針」策定について

北陸名鉄開発代理店（以下、「当社」とします。）は、お客さま第一の取組を一層推進するため、金融庁が策定した「顧客本位の業務運営に関する原則」を踏まえ、「お客さま第一の業務運営に関する方針」を策定いたしました。

当社は、「自分に、社会に誠実であること」という経営理念のもと、名鉄グループの一員として地域の期待に応えるために「地域価値の向上に努め、永く社会に貢献する」を実践しつつ、経営ビジョンの達成に向け全力で取り組んでまいりました。

今後も、お客さまの利便性の向上と地域の発展・利益への貢献に向け、お客さま一人ひとりを大切にしたいお客さま第一の業務運営を推進してまいります。

北陸名鉄開発代理店

<お客さま第一の業務運営に関する方針>

方針 1. 「真心サービス宣言」を掲げ、お客さまに安心と満足を提供します

当社は、名鉄グループの行動規範の一つである「真心のこもったサービス」を実践し、お客さまに安心と満足をお届けします。

方針 2. お客さまニーズにあった商品・サービスを提供します

当社は、社会環境の変化に伴うリスクや多様化するお客さまニーズに迅速かつ柔軟に対応し、「お客さまの安心と満足」を実現するため、お客さまとの対話ベースに、必要かつ十分な情報提供とお客さまの真のニーズ把握、最適な商品・サービスの提供を行います。

方針 3. お客さまに寄り添った事故対応を実践します

当社は、お客さまが、迅速で適正、納得感のある保険金支払いが受けられるよう、積極的にお客さまの保険金請求のお手伝いをするとともに、経過状況報告、専門敵な立場からのアドバイスを通して、お客さまに寄り添った事故対応サービスを実践します。

方針 4. お客さまの声に真摯に耳を傾け、改善に活かします

当社は、寄せられたすべてのお客さまの声に真摯に耳を傾け、迅速かつ適切に対応します。また、お客さまの声を品質の向上に向けた諸施策に活かします。

方針 5. 社員一人ひとりが「真心サービス宣言」を実践します

当社は、「お客さま第一」の実現に向け、「真心サービス宣言」がすべての役職員に実践されるよう浸透・徹底に継続して取り組みます。また、各種社内会議を通して「お客さま第一」の風土醸成を図ります。

2024年4月1日策定