

お客さま本位の業務運営方針について

株式会社V e s p a 2026 年 1 月 30 日 策定

【当社の基本理念】

株式会社V e s p a は、保険という金融事業を通じてお客様からの「安心」と「信頼」を得ることにより地域に貢献致します。

【お客さま本位の業務運営に関する方針の公表】

株式会社V e s p a は、上記「基本理念」実現に向けた具体的な取組みとして、「お客さま本位の業務運営方針」を策定致しました。今後は以下の方針に基づいて、お客様に親切であり迅速、丁寧な対応を心掛け、お客様から支持して頂ける会社を目指して参ります。

方針①

私たちはお客様のニーズを把握し、確かな情報を丁寧で分かりやすく説明するように努めます。

- ・初回面談時に家族構成・収入状況をヒアリングし、お客様の意向を把握します。
- ・面談内容やご意向は記録し、提案内容との整合性を確認したうえで説明を行います。
- ・メリットだけでなく、デメリットや注意点についても丁寧に説明します。
- ・お客様の理解度を確認しながら説明を進め、納得いただけるまで対応します。

原則 2、原則 5、原則 6 に対応

方針②

私たちは保険金請求に対して迅速な対応をとり契約後も確かなサービスを提供できるように努めます。

- ・保険金・給付金請求が発生した際は、速やかに連絡を取り、手続きの流れを説明します。
- ・必要書類や提出期限について分かりやすく案内し、漏れの少ないようサポートします。
- ・高齢のお客様や手続きに不安のある方には、より丁寧なフォローを行います。
- ・契約後も定期的な連絡を行い、安心してご相談いただける体制を整えます。

原則 2、原則 5、原則 6 に対応

方針③

私たちは支えてくれるお客様からの声を把握し、それを共有することにより業務の向上に努めます。

- ・面談後やご契約後に、お客様からのご意見やご感想を積極的に伺います。
- ・いただいたご意見・ご要望・苦情は社内でも共有します。
- ・お客様の声をもとに、説明方法や対応手順の見直しを行います。
- ・改善内容はスタッフ間で共有し、再発防止や品質向上に活かします。
- ・感謝の声についても共有し、サービス向上の意識づくりにつなげます。

原則 1、原則 2、原則 7 に対応

方針④

私たちは地域に密着し、地域に貢献することにより、明るく楽しい豊かな地域になるよう努めます。

- ・地域のイベントや行事に積極的に参加し、地域とのつながりを大切にします。
- ・地域の皆さまに役立つ保険・お金に関する情報を発信します。
- ・地域の事業者や団体と連携し、地域活性化に貢献します。
- ・相談しやすい身近な代理店として、気軽に立ち寄れる環境づくりを行います。
- ・地域の安心と暮らしを支える存在となることを目指します。

原則 2、原則 5 に対応