

# 「お客様第一」の業務運営方針



かけがえのない絆で結ばれた関係…  
ばんしょうが目指すのは、すべての人の  
ライフパートナーであることです。

私たちは「お客様第一」の価値観のもと、いつもお客様に寄り添い行動します。

## POLICY 1

お客様ニーズに応える商品・サービスをお届けします。

### お客様ごとのリスクをふまえた提案

お客様を取り巻くリスクについて、先進的なデジタル技術も活用し、一人ひとりのライフサイクルに合わせ、ニーズにマッチした提案と分かりやすい商品説明、契約手続きを行います。

### 定期的な情報提供

お客様の安全・安心な暮らしをサポートするため、「ご契約者様専用ページ」の登録を推進し、有益な情報を定期的にご案内します。



## POLICY 2

リスクからお客様を守り、事故の際は寄り添いサポートします。

### 事故の未然防止と被災後の迅速な回復支援

ドライブレコーダー付帯自動車保険のご提案や、防災・減災に役立つ「ご契約者様専用ページ」の登録推進、企業のリスクマネジメント支援等を通じ、事故を未然に防ぎ、被災後の迅速な復旧を支援します。

### 自然災害時のお見舞いコール

大規模な自然災害が発生した際に、被災地域のお客様に被害がないか確認するお見舞いコールを行います。また、「ご契約者様専用ページ」を通じて保険金請求勧奨を行うなど、復旧に向けた活動をサポートします。



# お客様第一の業務運営方針



かけがえのない絆で結ばれた関係…  
ばんしょうが目指すのは、すべての人の  
ライフパートナーであることです。

私たちは「お客様第一」の価値観のもと、いつもお客様に寄り添い行動します。

## POLICY 3

お客様の声に真摯に耳を傾け、業務品質の向上に活かします。

### お客様アンケートの収集と活用推進

アンケートの収集を通じてお客様の声を集め、すべての内容を定期的に分析し、お客様対応や業務フローを継続的に改善します。

### お客様からの声の共有

お客様からのお褒めの言葉、ご不満の言葉を大切に、会社全体で共有します。研修・ミーティング等を通じて、社員一人ひとりが自らの行動を振り返り、お客様対応の品質向上につなげます。



## POLICY 4

法令を遵守し、あらゆる人に誠実、親切、公平に接します。

### 社員教育、意識向上

コンプライアンス研修、人権啓発研修、お客様対応研修等を定期的で開催し、全社員の意識向上に取り組めます。

### 内部管理態勢の強化

営業部門、管理部門が連携し、適正な保険募集管理、情報管理等の内部管理態勢強化に取り組めます。



# お客様第一の業務運営方針



かけがえのない絆で結ばれた関係…  
ばんしょうが目指すのは、すべての人の  
ライフパートナーであることです。

私たちは「お客様第一」の価値観のもと、いつもお客様に寄り添い行動します。

POLICY 5

お客様の挑戦を支え、地域の安心と安全のために取組みます。

## 地方創生に向けた取組

SDG'sを道標とした地方創生活動として、自治体や商工団体などと連携し、セミナー開催や個別コンサルティング等で、中小企業の経営課題解決をサポートします。

## 環境・社会貢献取組

気候変動の緩和に向けたカーボンニュートラルの取組、ハザードマップやリスク診断サービスの提供による防災減災の取組で、環境・社会に貢献します。



# 株式会社ばんしょう

〒243-0021 神奈川県厚木市岡田3050 厚木アクストメインタワー24F  
TEL:046-230-5770 FAX:046-230-5771