

# お客さま本位の業務運営方針



かけがえのない絆で結ばれた関係…  
ばんじょうが目指すのは、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「お客さま本位」の価値観のもと、いつもお客さまに寄り添い行動します。

POLICY 1

お客さまニーズに応える商品・サービスをお届けします。

## お客さまごとのリスクをふまえた提案

お客さまを取り巻くリスクについて、お客さまの実情を踏まえ、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。



金融庁原則2,5,6に対応

POLICY 2

リスクからお客さまを守り、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「ご契約者さま専用ページ」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、被災地域のお客さま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、「ご契約者さま専用ページ」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。

金融庁原則2,5に対応

# お客さま本位の業務運営方針



かけがえのない絆で結ばれた関係…  
ばんじょうが目指すのは、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「お客さま本位」の価値観のもと、いつもお客さまに寄り添い行動します。

POLICY 3

お客さまの声に真摯に耳を傾け、業務品質の向上に活かします。

## お客さまアンケートの収集と活用の推進

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、お客さま対応や業務フローを継続的に改善します。

## お客さまからの声の共有

お客さまからのお褒めの言葉、ご不満の言葉を大切にし、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、お客さま対応の品質向上につなげます。



金融庁原則2,6に対応

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、お客さま応対研修等を定期的に開催し、全社員の意識向上に取組みます。

## 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組みます。



金融庁原則2,3,7に対応

# お客さま本位の業務運営方針



かけがえのない絆で結ばれた関係…  
ばんしようが目指すのは、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「お客さま本位」の価値観のもと、いつもお客さまに寄り添い行動します。

POLICY 5

お客さまの挑戦を支え、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。



金融庁原則2に対応

## 株式会社ばんしよう

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



# お客さま本位の業務運営方針



かけがえのない絆で結ばれた関係…  
ばんじょうが目指すのは、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「お客さま本位」の価値観のもと、いつもお客さまに寄り添い行動します。

## KPI

お客さま本位の業務運営の定着度合いを客観的に評価できる指標。

### 指標① お客さまの声に真摯に耳を傾け、業務品質の向上に活かします。

2024年度、312件のお客様アンケートをいただき全社員で共有、改善に取組みました。お客様の満足度は5段階評価の4以上90.0%に目標に対し85.2%。

### 指標② 社員教育、研修を毎月開催、全社員の域向上に努めます。

2024年度、毎月の社内会議にて社員教育研修(目標60回に対し累計86回)を実施。特に法令遵守の徹底を図るべく、研修・理解度テストを継続実施しました。

### 指標③ お客さまニーズに応える商品・サービスを提供します。

2024年度、自動車保険継続率目標95.0%に対し95.2%、生命保険継続率目標95.0%に対し95.1%。

### 指標④ リスクからお客さまを守り、事故の際は寄り添いサポートします。

2024年度、自動車保険ドライブレコーダー特約付帯率目標15.0%に対し13.1%

### 指標⑤ リスクからお客さまを守り、事故の際は寄り添いサポートします。

2024年度、火災保険の地震特約付帯率目標70.0%に対し68.4%。