

お客さま本位の業務運営方針

アーバン企画（以下、「当社」といいます）は、都市の行政運営に安心と信頼をお届けします。以下6項目にわたる企業理念に基づき、「勧誘方針」、「個人情報保護方針」等を遵守するとともに、業務運営の徹底を図るため、「お客さま本位の業務運営方針」を以下の通り策定し、公表します。

1. 都市行政の最善の利益の追求

- (1) 都市のニーズや意向に沿った最適な商品・サービスを提供いたします。都市のリスクやニーズなどを的確に把握し、適切な保険商品・プランをご提案・ご説明いたします。
- (2) 募集記録等のモニタリングを定期的を実施することにより、行政運営上の課題等を抽出・整理し適切な運営を行います。

2. 分かりやすい情報の提供と理解度に応じた丁寧な説明

- (1) 商品・サービスについて、損害保険担当者に分かりやすくご説明します。また、都市が保険申込みを行うにあたり、必要な情報を十分にご提供します。特に重要な情報については、より丁寧にご説明します。

3. 都市行政にふさわしい商品・サービスの提供

- (1) 都市行政の意向に沿った最適な商品・サービスの提供に努めます。
- (2) 保険商品販売後の都市行政運営に対しても、ご意向と実情に応じた新商品・新特約のご案内を適切に行うとともに、補償内容の見直し等お客さまにとって価値のあるご提案を適切に行うことで、都市の行政運営に資するよう努めます。

4. 都市の意向・市民ニーズに対応できる人材の育成

勉強会や研修、各種専門資格の取得等を通じて、人材の育成に努め、保険のエキスパートとして専門知識やスキル向上のため年間計画を策定し人材の育成に努めます。

5. 都市の行政運営、市民本位の業務運営体制の整備

ご意見・ご要望や苦情等市民の声の収集と分析を的確に行い、情報を一元管理し適切な対策を講じることにより、当社の業務品質の向上に努めるとともに、全国市長会損害保険制度の運営体制の整備に努めます。

6. Key Performance Indicator

KPIは、全国市長会損害保険4制度（市民・学校・予防・公金）平均加入率80%を設定。（R4年度実績78.9%）

また、品質向上に向け、商品研修・コンプライアンス研修をそれぞれ年3回実施。