

お客さま本位の業務運営方針

私たちは、プロフェッショナルであることを誇りに思い、常に現状に満足せず、自己研鑽に励み、お客さまが安心して保険を選べるよう、さらなる高みを目指します。また、お客様により良い保険サービスの提供を目指すため、*金融庁 HP 掲載の「7つの原則」（以下7原則）に沿った【4つの方針】を定め、お客さま本位の業務運営態勢を策定します。なお、本方針は見直してまいります。

(*金融庁 HP ; <https://www.fsa.go.jp/policy/kokyakuhoni/kokyakuhoni.html>)

※手数料その他の費用に関する原則（7原則：4）については、弊社は、特定保険契約にあたる保険商品を取り扱っていないため、方針の対象としておりません。

【4つの方針 その1<7原則：2>】

～お客さま本位の業務運営の実践とお客さまの最善の利益追求～

- ・私たちは、常に組織の共通の価値観である「人として正しく」をモットーに、物事を判断し行動することが「お客さまの最善の利益実現」につながると考えています。
- ・私たちは、高度の専門性と職業倫理を持ち、誠実・公正に業務を行い、お客さま本位の良質なサービスを提供します。
- ・私たちは、従業員に対して定期的なコンプライアンス研修を行うとともに、確認テストにて、その定着を図ります。

【4つの方針 その2<7原則：2.3.5.6.7】

～お客さまにとってわかりやすい情報案内と、ふさわしいサービスの提供～

- ・私たちは、保険会社からの手数料にとらわれることなく、お客様のご意向を確認し、比較推奨販売方針を基本とした最適な保険商品をご提案します。
- ・私たちは、お客さまのニーズを的確に捉え、リスク内容などの重要な情報について、分かり易く説明します。
- ・私たちは、特に配慮が必要なお客さまについて、商品・サービスの説明に誤解が生じないよう、お客さまに丁寧にご説明します。

【4つの方針 その3<7原則：2.7】

～お客さまの声を業務運営に活かす仕組み～

- ・私たちは、お客さまから寄せられるご意見等について真摯に耳を傾け、常にお客さま視点に立ち、一番身近に感じてもらえる会社を目指します。
- ・私たちは、お客さまからのお叱りの言葉、お褒めの言葉を全募集人から収集し、定期的にお客さまの声ミーティングを行い、業務に反映します。

【4つの方針 その4<7原則：2.7】

～お客さま本位の業務運営を図るための教育制度～

- ・私たちは、本方針を正しく理解、行動できるよう、社員教育や研修を継続的に実施します。
- ・私たちは、「お客さま本位の業務運営に係る行動」を個人目標に設定し、半期毎に振り返りを実施します。

【4つの方針についての具体的アクションについて】

・取り組み内容

- ▼当社取扱の保険会社システムを利用した学習ツールでの自己研鑽推奨
- ▼社内外の研修受講を推奨
- ▼社内企業理念「パーパス&バリュー」の定期研修開催
- ▼朝礼等を活用した「お客さま本位の業務運営方針」の全員周知
- ▼部内表彰制度の導入
- ▼1on1面談の定期実施

・具体的アクションの定着度を測るためのKPI（指標）

- 社内研修開催 ; 2023年度実施回数 ; 36回
- お客さまの声獲得件数 ; 2023年度実施回数 ; 18回
- 契約保有率 ; 2023年度実績 ; 18,533件