

# お客さま本位の業務運営方針

当社は、お客さま本位の業務運営を基本として、

「地域に根差し、地域の皆さまに愛される代理店」を掲げております。

## 1 お客さま本位の業務運営に関する方針の策定と公表

お客さま本位の業務運営に向け、お客さまを第一に考えた商品、サービスを提供していきます。

時代とともに変化するお客さまニーズにお応えする企業であり続けるため、

お客さま本位の業務運営の推進に日々努めます。

お客さま本位の業務運営に関する方針として以下の事項を宣言いたします。

## 2 お客さまの最善の利益の創出

お一人お一人のお客さまと円滑なコミュニケーションが取れるよう、各窓口をわかりやすくご案内いたします。

お客さまの生活環境に変化が生じた場合に備え、きめ細やかな総合的なアドバイスを提供することにより、お客さまにとって最善の利益を創出します。

## 3 お客さまに合った最適なプラン（商品・サービス）の提案

当社は、法令等を遵守し、丁寧かつ親切な説明を心がけ、お客さまのご意向の把握、商品内容等の十分な情報提供により、お客さま本位の良質なサービスを提供します。

変額保険等の特定保険契約をご提案する際には、お客さまの取引経験や金融知識等を考慮し、正確で分かりやすい情報提供を行います。

## 4 利益相反の適切な管理

当社は、保険会社から受け取る代理店手数料が高い等によってプランや商品提案をすることは行わず、お客さまのご要望やご意向に沿った商品およびサービスを提供します。

商品が複雑またはリスクが高いものの場合、利益相反を誤解されることがないように、より丁寧な情報提供を行います。

## 5 お客様の声の改善サイクルの構築

当社業務がお客さまにご満足いただいているか、改善点がないか振り返るために、お客さまの声の収集を積極的に行います。

不満足、不快、不信等の声を解決するにはどうすべきか分析し、改善方法を検討の上、同様な声をいただかないよう対応方法、改善策を検討、実行し、お客さまとの信頼関係を築くように努めます。

## 7 社内教育による業務陰影方針の浸透

お客さま本位の業務運営のために、適正な業績評価の枠組みを策定・実行・検証します。

また、継続的な研修等を計画的に実施してまいります。

## 8 業績指標（KPI）

KGI：NPS（他社推奨意向 9・10割合）

KPI：①早期更改率90% ②新モデル手続き率90% ③アンケート回収率15%

④多種目率15% ⑤携帯電話番号取得率90% ⑥DRS率15%