

# お客さま本位の業務運営に関する基本方針

当社保険代理店課は、保険従事者一人ひとりが「お客さま本位の業務運営」に取り組むことを明確にするために、方針を設定しました。本方針を日常業務の判断の基点として、お客さまのためにできることは何かを常に考え、日々活動して参ります。

## 1. 経営理念

・私たちは、お客様の心を大切に、未来を見つめ、新しい社会、豊かな人間環境を創造する企業をめざします。

## 2. 経営ビジョン（保険代理店課）

・地域の核を担う代理店、地域の方から信頼、頼りにされる保険代理店をめざします。

## 3. 経営方針（保険代理店課）

・個人・法人に関わらず、あらゆるリスクに迅速・確実に対処できる体制を整備します  
・経験によって培われた専門知識を生かし、皆様の安心をサポートします  
・顧客本位の業務運営に関する原則を踏まえ、お客様第一を念頭に、品質向上・自己研鑽による人材育成により経営ビジョン実現をめざします。

## 4. お客さま本位の業務運営方針

- ① 「お客さまの安心と満足」を提供する責任を果たします
- ② お客さまニーズに応える商品・サービスを提供します
- ③ ご契約へのご理解・ご納得を得られる説明に努めます
- ④ お客さまに寄り添った事故対応を実践します
- ⑤ お客さまの利益を不当に害さないよう適切に業務を行います
- ⑥ お客さまの声に真摯に耳を傾け、改善に活かします
- ⑦ 社員一人ひとりが「お客さま本位」の価値観をもって行動します

## 5. お客さま本位の業務運営に向けた取組み

お客さま本位の業務運営の徹底に向けて、以下の取組みを実践してまいります。

### 1) お客さまの最善の利益の追求

お客さまの最善の利益に合う商品やサービスについて、お客さまとともに考えます。そのため、お客さまを「よく知る」ことから始め、お客さま一人ひとりのニーズを的確に捉えるよう努めます。その上で、お客さまの知識・経験等に照らし、最善の利益に合う商品・サービスをご提案するよう心がけます。

### 2) 重要な情報の分かりやすい提供

販売する商品の特性・リスク等、お客さまのご判断に役立つ情報を充実させるとともに、お客さまに分かりやすい形での提供に努めます。

### **3) 利益相反の適切な管理**

「お客さま本位」の考えに立ち、誠実・公正に業務を遂行するため、利益相反のおそれがある場合には、これを適切に管理することにより、お客さま本位の業務運営に努めます。お客さまの利益を不当に害することがないように利益相反を適切に管理してまいります。

### **4) 手数料等の明確化**

商品・サービスのご提供に際し、できる限り分かりやすく丁寧な情報提供に努めます。

### **5) 重要な情報の分かりやすい提供**

お客さまがより適切な商品・サービスを選択できるよう、お客さまに分かりやすい情報提供を行います。

### **6) お客さまにふさわしいサービスの提供**

商品・サービスの提供・管理における品質管理を適切に行うとともに、これらの実効性を確保するための体制を整備してまいります。

### **7) 従業員に対する適切な動機づけの仕組み等**

真の意味で「常にお客さま本位で考え行動する」ため、取組みの継続と実効性の確保に向け、従業員に対し適切な動機づけを図ってまいります。誠実・公正な業務の遂行、職業倫理の向上に努めます。