

## お客様本位の業務運営方針

### 1. お客様の最善の利益の追求

コンプライアンス徹底のためルール作り・教育・研修・定期的な点検を実施、お客様に対し誠実で公正な業務を行い、最善の利益を図るよう努めます。

お客様のニーズを的確に把握し適切なアドバイス、ご提案ができるように専門的な知識、商品知識を習得し、お客様に満足いただき、信頼される保険代理店となるよう取り組んでまいります。

### 2. 重要な情報の分かりやすい提供

お客様に適した商品・サービスを選択いただけるよう、契約概要・重要情報などお客様がご理解を深めていただけるよう丁寧な情報提供を心がけます。

ご高齢のお客様に対しては、きめ細やかな取り組みを行うことでお客様にご提案内容を十分にご理解いただき、ご契約いただくように努めます。

### 3. お客様にふさわしいサービスの提供

お客様の商品に関する知識、購入経験、購入目的、財産状況などを総合的に勘案しお客様に最善の保険提案を目指します。

生保案件についてはご意向チェックシートを作成し、提案している商品がお客様のご意向・ニーズに沿うものか、当初のご意向と提案内容に相違がないことを確認します。

### 4. ご契約後のアフターフォロー

ご契約いただいた後もお客様のお役にたつ情報の提供やお客様が潜在的に抱えるリスクに関する助言・提案を行い、長期的な視野にたってお客様のお役に立てるよう業務に取り組んでまいります。

損害保険についてはお客様が万一事故にあわれた時に適切なアドバイスを提供します。

お客様の最良のアドバイザーであるために、お客様やその社員・ご家族にお変わりがないか連絡を心がけ業務に努めてまいります。

お客様のご不満、ご要望、お褒めの言葉に基づく品質の改善に努めます。お客様からの苦情については情報を一元化し経営層および保険会社への報告を定期的に行い、業務改善に活かしてまいります。

### 5. 利益相反の適切な管理

お客様のご意向の把握、重要事項説明などの適切な実施を通じて取引における利益相反の可能性について把握し、お客様の利益が不当に害される取引の発生を防止するように努めます。

### 6. 運営方針の浸透に向けた取り組み

経営トップが定期的に社員と面談を行い、本方針の浸透に向けた取り組みを実施するとともに社内外のプログラムを活用した教育・研修を実施し、意識向上を図り、お客様本位の業務運営を徹底させます。