

## お客さま本位の業務運営方針

弊社は、別途掲げる「経営理念」のもと、お客さま本位の業務運営を図るため、「お客さま本位の業務運営方針」を次のとおり策定し公表します。

本方針に関する行動・取組状況は、定期的に振り返りを行うとともに、よりよい業務運営を実現するため、方針の定期的な見直しを行い公表いたします。

## 顧客本位の業務運営方針

### ■ お客さまにふさわしい商品・サービスの提供

弊社は、お客さまの知識・経験、リスク・ニーズ等を正確に把握し、お客様にふさわしい保険商品・サービスを提案するとともに、その後のアフターフォローに努めてまいります。

#### <具体的取組内容>

- お客さまの生活・営業を取り巻くさまざまなリスクを正確に把握し、お客さまのご意向・ニーズをふまえた提案・アドバイスを行うとともに、最適な商品・サービスを提供します。
- 保険・サービスの提供後についても、お客さまにお役に立つ情報の提供や、潜在的なリスクに関するアドバイスを行い、適切にアフターフォローしてまいります。

### ■ お客さま本位の業務運営実現のための人材育成と組織体制の整備

弊社は、役職員が経営理念や本方針を正しく理解し、具体的な行動に移せるよう、社内教育や研修を充実させ、人材の育成に努めます。また、役職員への動機づけとして、モチベーションを保ち適正に業務遂行ができる処遇や職場環境づくりに努めます。

#### <具体的な取組>

- 経営理念や本方針を職場に掲示し、役職員に浸透する取組を継続します。
- 保険商品に関する教育・研修のほかに、税務・法務やお客さまの安全・安心に関する研修などコンサルティング能力や周辺知識の向上に努めます。
- 業績や品質、コンプライアンス等のバランスのとれた評価・報酬制度を設け、モチベーション高く、適正に業務遂行ができるよう努めます。

### ■ 本方針の取組に関する指標（K P I）

本方針に関する具体的取組を検証するものとして、次の指標を設定し、その推移状況を確認するとともに、その有効性を検証し、必要に応じて、指標の見直し・追加を行います。

- ① 保険契約者数推移
- ② 損保契約の継続率
- ③ 研修の実施状況・開催数
- ④ 損保会社集約のお客さまアンケートの回答率・評価