

— お客さま本位の業務運営方針 —

① 「お客さまあつての企業」であることを常に考え、行動し、保険を活用したリスクマネジメントでお客さまの利益を追求します。

- 「事故防止」「保険提案・契約管理」「事故対応」におけるスペシャリストが三位一体となり、チームワークでお客さまの生命・財産と企業活動をお守りするサポート体制を整備します。
- 当社は保険を活用したリスクマネジメントでお客さまの生命や財産を全力で守り、成長と発展をサポートする“リスクソリューション企業”、また、高品質で高価値の保険とサービスを提供する“保険コンサルタント”あるいは“リスクマネジャー”としての自覚を持って行動します。
商品やサービスのご提供にあたっては、お客さまのニーズやリスクをしっかりと確認・分析・評価し、乗合保険代理店として複数の保険会社商品・サービスを活用してお客さまに最適な設計・提案を行うよう心がけます。
- 独自ネットワークの活用やアライアンス事業の実施を通じて“+α”のサービスにこだわり、お客さまが抱えるさまざまな課題の解決に貢献します。

② お客さまのニーズやリスクに沿った商品・サービスの提供を心がけ、利益相反とならないようつとめます。

- お客さまに保険商品を推奨・販売する際は当社や保険会社の利益を優先することなく、お客さまのご意向やニーズ・リスク等を踏まえながら「比較説明・推奨販売方針」に基づいて行います。なお、比較説明・推奨販売方針の運用・管理にあたっては、社内規程等を定めて適切に行うとともに、適正な推奨販売を実践していくために半年ごとにその内容を見直します。
- お客さまの利益が不当に害されることがないように、お客さまの意向を十分に確認したうえで保険商品やサービスをご案内します。
なお、お客さまの意向把握にあたってはお客さまの属性や提案内容に応じた専用ツールなどを活用し、最適な保険提案につなげてまいります。

③ お客さまにとって重要かつ必要な情報を的確に分かりやすく説明します。

- お客さまが安全、適切、有益な商品あるいはサービスを客観的に選択ができるような情報を十分に提供できるよう心がけます。
なお、保険商品をご提案する際は「比較説明・推奨販売方針」に基づき推奨理由を説明します。
- 保険やサービスのご案内にあたっては、お客さまの保険知識や保険加入状況を十分考慮し、平易な言葉で説明することを心がけます。
特に、ご高齢のお客さまに対しては、正確な意向把握、丁寧な説明、十分な意思確認につとめ、きめ細やかな対応を行います。
- お客さまのニーズやリスクと保険加入状況の確認・把握にあたっては、当社が独自に作成した「ツールブック（セールスキット）」「リスクマネジメントレポート」 「ご契約（ご加入）一覧」等を活用するとともに、ご案内資料を作成する際は“見やすさ” “分かりやすさ”を追求し工夫します。

④ お客さまに寄り添い、安心と満足を実感できるようなお客さまにふさわしいサービスをお届けします。

- お客さまが安心して企業活動や生活を営むことができるよう、適切に保険やサービスをご提供することはもちろんのこと、事故や災害に遭われた際は「事故処理対応心得」に則り、クレームサービス担当者が親身になってお客さま対応を行い、高度な専門性をもって解決までお手伝いいたします。
- 安全講習会やセミナー、リスクマネジメントニュースなどを通じてお客さまを取り巻くリスクや最近のトピックスに関する情報を継続的に提供してまいります。
- お客さまにご加入いただいた保険商品のご契約内容や、ご契約に至るまでにヒアリングや専用帳票にて確認させていただいたお客さまのご意向と募集プロセスなどについては、当社専用のシステムやお客さまファイル（紙媒体）等に記録・保管し、迅速かつ正確にお客さま対応を行うことができるような体制の整備につとめます。なお、当社はプライバシーマークを取得しており、お客さま情報については安全に取り扱い厳重に管理します。
- お客さまからの“お褒め” “感謝” “ご不満” “ご意見”等のお声については、積極的に収集し社内で共有することで、業務品質とお客さまサービス力の改善・向上をはかり、お客さま満足と当社との信頼関係の維持・向上につなげてまいります。

⑤ お客さま本位の業務運営の実践にむけて、継続して全役職員の意識向上と知識拡充をはかります。

- 経営理念、行動指針、お客さま本位の業務運営方針等については、社内掲示・資料配布・社内研修などで全役職員が理解を深める機会を創出し、それらの方針や取り組みが当社の企業文化として浸透・定着していくようつとめてまいります。
- 研修受講や資格取得の推進・奨励により幅広い知識を習得できる環境を整備し、役職員一人ひとりがお客さまのお役に立てる専門性を持った人材（リスクマネジャー）となるよう研鑽を積みまます。
- コンプライアンスミーティングや内部監査を計画的に行い、また、お客さまの声や社外関係者からのアドバイスを真摯に受け止めることで業務改善につとめ、業務品質の向上を図ってまいります。

※本方針に基づく当社の取組状況は定期的に確認し、経営環境の変化なども踏まえ、より良い業務運営の実現に向けて本方針を見直していきます。

FDに関する当社のKPI

お客さま本位の業務運営方針 該当項目	お客さま本位の業務運営方針の定着を図る指標（KPI）
① ② ③	「リスクマネジメント・レポート」の発行件数
	生命保険契約者様への「契約内容ご確認についてのお知らせ」発行件数
① ④	安全講習会実施回数
	セミナー実施回数
	専門家（社労士・税理士・弁護士・コンサル会社等）紹介件数
① ④	「EICリスクマネジメントニュース」発行回数
	「EICリスクマネジメントニュース Topix（運送・物流版）」発行回数
① ④	「事故対応状況（途中経過）のご案内」送付件数
① ④	「お客さまの声受付簿」記録件数
① ⑤	社内研修会実施回数
	社外研修会・セミナー等への参加人数
	コンプライアンスミーティング実施回数