

## 「お客さま本位の業務運営基本方針」

当社は、「奉仕・創造・錬成」の経営理念を行動の起点として事業活動を通じてお客さま・保険会社など関係各位に安心と信頼をお届けできるよう、「お客さま本位の業務運営基本方針」を実践してまいります。

※「奉仕」：お客さま第一の徹底、地域の発展に貢献し企業の社会的使命を果たします。

「創造」：お客さまや社会の要請に沿った商品・サービスの提供により企業価値を創造します。

「錬成」：絶え間ない研鑽で専門知識の習得のみならず人格形成による人財育成に努めます。

※本取組方針は継続的なP-D-C-Aにより定期的な見直しを行い、当社の業務改善に取り組んでまいります。

### 1. お客さまへの「安心」と「信頼」をお届けすることを最大の価値基準とする考え方や行動が、企業文化として定着するよう努めてまいります。

※「安心」と「信頼」をお届けするための下記基本行動を徹底します。

- ご契約の募集・管理・事故時におけるお客さまへの対応において、満足度の高いパフォーマンスが発揮できるよう日頃から専任担当者としてのスキルの研鑽に努めてまいります。
- 満期更改、新規契約、異動・解約、事故時の対応手順について基本ルールに沿った行動によりお客さまの安心につなげます。
- 常態化する自然災害、生活様式の多様化、IOT、さらには新型コロナなど新たなリスクに対応する最適の保険商品・サービスの提案ができるよう日頃から社会情勢への感度を高め、お客さまニーズの把握に努めてまいります。
- 各種法令等、コンプライアンスをベースに、お客さまへの公正・公平な対応を事業活動の出発点とした組織文化の醸成に努めます。
- お勧めする商品が、お客さまのご意向や利益に適う目的で販売・推奨できているかを組織内で検証できる態勢を構築します。

### 2. 商品・サービスの重要事項の説明責任に止らず、お客さまのご意向・リスク等に係る重要情報を適時に、かつ分かりやすく提供いたします。

- お客さまとの十分な対話を通じて、ご意向やリスクをお伺いしたうえで最適な商品・サービスのご提案をいたします。
- 商品・サービスの選定理由、利益相反の可能性がある場合は、その内容について丁寧なご説明に努めます。
- 比較・推奨販売（意向確認含む）記録によりお客さまへの説明責任が充たされているか、利益相反が発生していないかを上席が適宜検証します。

- ▶お客さまの経験や金融リテラシーの深度を考慮し、専門用語を極力排除した平易な用語での説明に努めます。また、複数商品の推奨時には複雑さに応じた情報提供や比較が容易となるよう努めてまいります。
- ▶お客さまの情報を当社の重要な資産として大切に取扱い、お客さまへのご提案にのみ活かしてまいります。
- ▶ご契約後のアフターフォロー活動を通じて、お客さまの生活環境の変化や抱えるリスクの変化をご契約内容に活かせるよう的確なアドバイスに努めてまいります。
- ▶感染症により、各種非対面募集においてもお客さまのご理解を得るよう、特性や希望に添った対応に努めてまいります。

### 3. お客さまへ「安心」と「信頼」をお届けすることを誇りとする人財を育成してまいります。

- ▶お客さまのニーズを的確に把握し、適切なアドバイス、提案ができるよう専門的な金融知識、商品、周辺知識の習得に止まらず、人間力の向上に向けた社員教育により、お客さまに信頼される会社の実現を目指します。
- ▶専任担当者として必要な保険・金融等の知識を習得するため当社推奨の資格取得に努めてまいります。
- ▶お客さまの声を真摯に受け止め、業務の改善に活かせるよう態勢整備に努めてまいります。
- ▶各社内規則、業務ルールが十分に浸透しているかを適宜・適切にモニタリングを行い、ガバナンスの整備に努めます。

以上

令和3年4月1日(改)

相互産業株式会社

従業員 一同

代表取締役社長 森 真一