

「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。

- ▶ご契約の募集・管理・事故時のお客さまへの対応に、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。
- ▶常態化する自然災害、生活様式の多様化、サイバー対策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、お客さまニーズに対応した提案に努めます。
- ▶各種法令など、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果たされているか、利益相反が発生していないかを検証します。
- ▶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。
- ▶ご高齢や特に配慮が必要なお客さまとのコミュニケーション時にはご意向

等の把握に対してお客さまの状況を考慮のうえ当社ルールに沿ったきめ細かな対応に努めてまいります。

- ▶お客さまの情報は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。

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。
- ▶法令、社内規則、業務ルールの浸透度合いをモニタリングし、内部監査態勢の強化に努めます。

以上

令和5年7月1日(改)

相互産業株式会社

従業員 一同

代表取締役 吉岡 眞喜男

2023 年度「成果（K P I）指標」

- | | |
|-------------------------|----------------------|
| ①新規取引数 | 法人100社以上
個人200人以上 |
| ②自動車保険の早期更改率（一ヶ月前手続き完了） | 80%以上→85% |
| ③火災保険地震付帯率 | 80%以上 |

令和5年7月1日（改）