

## お客さま本位の業務運営方針

### 1. お客さまのご意向に沿い、ご期待に応える保険商品やサービスの提供に努めます。

[原則 1, 2, 3, 6 に対応]

- 当社は、当社の定める販売方針に則り、お客さまのご意向を的確に把握したうえで、最も適切な保険商品やサービスの提供を図り、お客さまの最善の利益につながるように努めます。
- 当社は、お客さまに提供すべき適切な保険商品やサービスが存在しない場合、保険会社と連携して新しい保険商品やサービスの開発に挑み、お客さまのご期待に応えるように努力してまいります。
- 当社は、市場リスクを有する保険商品を提供する場合、お客さまのご意向を把握するとともに、お客さまの資産状況、金融商品取引の経験、金融知識および取引目的・ニーズ等を確認したうえで、お客さまにふさわしい商品を提案します。

### 2. お客さまに丁寧にわかり易く説明するように努めます。

[原則 5, 6 に対応]

- 当社は、保険商品やサービスの内容をお客さまが的確に理解いただけるように、お客さまの保険取引経験や保険知識を考慮のうえ、丁寧かつわかり易く説明するよう努めてまいります。
- 当社は、ご高齢のお客さまについて、ご本人の理解力や判断力などに合わせて丁寧な説明を行うとともに、必要に応じてご家族の同席等の対応を図り、誤解を招くことのない 適切な内容の情報提供に努めます。

### 3. お客さまの声を真摯に受け止め、業務運営の改善に活かします。

[原則 2 に対応]

- 当社は、お客さまの声を真摯に受け止め、迅速かつ誠実に対応いたします。
- 当社は、寄せられた様々なお客さまの声から学び、業務運営の改善に活かして、お客さまからより一層信頼され、ご満足をいただけるように日々取り組んでまいります。

**4. お客さま本位の業務運営を継続的に行うための取り組みを実施します。**

[原則 7 に対応]

- 当社は、社員がお客さま本位の業務運営を常に意識して行動するように、研修を実施し、日頃より教育・指導を行ってまいります。
- 当社は、コンプライアンス研修、保険募集等管理研修、保険商品・サービス研修等の多様な研修、社内外で行われるセミナー、生損保をはじめとした各種の資格取得等を通じて人材強化を図り、お客さま本位の業務運営を実践できる社員の育成に努めてまいります。

KPI 評価項目	2024 年度実績	2025 年度目標
ペーパーレス手続き率	75.4%	75.0%
キャッシュレス率	98.5%	100%
7日前証券作成率	-	75%
不適正、不祥事案ゼロ	0 件	0 件
事故対応窓口割合	-	90%

策定日 2025 年 12 月 1 日