

## お客さま本位の業務運営方針

### 1. 【お客さま本位の業務運営に関する取組み方針】

お客さま本位の業務運営を実現するべく、各種方針・規定を定め、社員一同、公共性の高い保険事業に携わる社会的使命を自覚し、地域の皆さまから信頼される会社を目指してまいります。当社は「安心と安全をお届けするベストパートナー」を企業理念とし、より丁寧な情報提供・意向把握を行ないます。また、その実践と検証・改善を繰り返し行い理念の達成に努力いたします。

### 2. 【お客さまの最善の利益の追求】

お客さまの最善の利益の追求のため[お客さまの小さな声]を聞き漏らす事の無いよう、誠実・迅速かつ適切な対応により[業務品質]の向上に努めてまいります。また、定例会議及び社内勉強会において周知・研修を行い、長期継続案件・長期未解決案件の引継を適切に行い、経営戦略会議において役員・各部門長間において共有されるように取り組みます。

### 3. 【利益相反の適切な管理】

お客さまにとって有益な保険商品の提案を行います。お客さまの利益が害される取引を防止するために[意向把握]・[比較推奨販売]・[重要事項の説明]を適切に実施いたします。また、保険会社から受取る代理店手数料によって提案内容を決めることはありません。お客さまとの商談の際は意向把握シート等を活用し、これに沿った提案・説明・締結を行います。また、お客さまが確認をする機会を十分に設けるようにします。

### 4. 【手数料の明確化】

お客さまから保険料以外に別途、手数料を頂くことはありません。当社は保険会社から業務品質に応じた評価による代理店手数料によって運営をしております。お客さまのお取引に直接影響を及ぼさない代理店手数料は非開示とします。(当社は生保における外貨建・変額保険等の特定商品の販売は行いません。)保険会社からの業務品質による評価と商品の選定は明確に区分し管理しております。

**5. 【重要な情報の分かりやすい提供】**

お客さまを取り巻く様々なリスクに関する各種情報をわかりやすく提供します。また、お客さまの知識やご経験、保険加入の目的を総合的に確認し最適な商品を選択いただけるよう、丁寧な説明に努めてまいります。なお、万一の保険金請求の際には当社の行動指標に則り[お客さまの小さな声を聞き漏らす事のないよう]に詳細な状況確認と情報収集に努めます。

**6. 【顧客にふさわしいサービスの提供】**

お客さまの意向を的確に把握し保険業法が定める意向把握義務を適切に遂行いたします。また、契約成立後もお客さまの声に耳を傾け適切な管理による丁寧なアフターフォローを継続的に行ってまいります。

※当社は保険代理店のため、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等することはありません。また、金融商品の組成に携わることはありません。

**7. 【従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】**

お客さまから[頼りにされる代理店]となることを目指し、適切な業務運営を行ってまいります。多様化するお客さまのニーズを的確に捉え質の高いサービスを提供するために、各種規定・マニュアル等の内容の周知徹底、また、コンプライアンス意識の向上のため定期的な教育研修の機会を図ってまいります。社内の研修体制を充実させ関連法令や商品に関する実践的な知識の習得に努めます。また、保険会社及び関連団体等が主催する研修会等に参加します。

2024年(令和6年)6月20日

株式会社 岡崎事務所  
代表取締役 大木本 努