

## お客様本位の業務運営方針

私たちは、企業理念である社業を通して「お客様の立場になって信頼される店舗」ならびに「価値観に応えるべく高品質なサービス」の実現に向け、保険事業において「お客様本位の業務運営に関する方針」を策定・公表すると共に、本方針に基づいて行動します。

1. お客様ニーズに応える商品・サービスをお届けします。  
社会環境の変化に伴う新しいリスクや多様化するお客様のニーズに対応すべく、お客様の商品に関する知識、加入状況、加入目的等を総合的に勘案し、お客様のご意向と実情に沿った商品の説明および提供に努めます。
2. お客様に保険商品をわかりやすく説明します。  
お客様が最適な商品をご選択いただけるよう、ご意向等を十分にお聞きした上で、契約のご加入を判断していただくための重要な情報をわかりやすく提供します。
3. 業務品質の向上に努めます。  
お客様に最適な提案ができるよう、取引保険会社とともに保険勉強会を実施し、募集品質の向上に努めます。
4. お客様の声に真摯に耳を傾け、改善に生かします。  
お客様の声を定期的に確認し、業務品質の向上に活用する態勢を構築します。お客様の期待に応え続ける対応が実践できているかを振り返り、品質向上に繋がります。
5. お客様に寄り添った事故サービスに努めます。  
事故発生時の初期対応（事故報告等）、保険金等のご請求から、保険金のお支払いまでのサポートを丁寧かつ迅速に行い、お客様の不安の解消に努めます。事故等の早期解決に向け、保険会社と定期的に対処状況を共有し、保険金のお支払いまで責任を持って丁寧にサポートします。