

# 保険代理業における顧客本位の業務運営方針

## 1. お客様の最善の利益の追求

お客様のニーズや意向に沿った最適な商品・サービスを提供します。

お客様の抱えるリスクやご意向、ニーズを把握し、適切な保険商品をご提案・ご説明します。

【原則2に対応】

## 2. わかりやすい情報の提供と理解度に応じた丁寧な説明

取り扱う商品をお客様に分かりやすくご説明します。

また、お客様が保険のお申込みを行うにあたり、必要な情報を十分にご提供します。

お客様にとって不利益となる事項等の特に重要な情報については、より丁寧にご説明します。

【原則2、3、5、6に対応】

## 3. お客様にふさわしい商品・サービスの提供

お客様のご意向をきちんと把握するとともに、ご意向に沿った最適な商品の提供し、お客様の安心と信頼が得られるよう努めます。

【原則6に対応】

## 4. お客様の意向・ニーズに対応できるスキルの習得

勉強会や研修を通じて知識を習得し、スキルの向上を継続的に図ります。

【原則7に対応】

## 5. お客様本位の業務運営態勢の整備

ご要望や苦情などのお客様の声の収集と分析を行い、情報を一元管理し適切な対策を講じることにより、当社の業務品質の向上に努めるとともに、お客様本位の業務運営態勢の整備に努めます。

【原則7に対応】

### < K P I >

①お客様の声の収集と分析（年間10件以上） 2024年度実績：15件

②コンプライアンス研修への参加率（100%の達成） 2024年度実績：100%

2025年7月1日

株式会社武庫女エンタープライズ