# 保険代理業における顧客本位の業務運営方針

**１．お客さまの最善の利益を追求します**

お客さま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。

お客さま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を行います**

取り扱う商品をお客さまに分かりやすくご説明します。

また、お客さま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。

お客さま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、原則３、原則５、原則６に対応】

**３．お客さまにふさわしい商品・サービスを提供します**

お客さま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、お客さまの安心と信頼が得られるよう努めます。

【原則４、原則６に対応】

**４．お客さまの意向・ニーズに対応できるスキルの習得に努めます**

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．お客さま本位の業務運営態勢を整備します**

ご要望や苦情などのお客さま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、お客さま本位の業務運営態勢の整備に努めます。

【原則４、原則７に対応】

**上記運営方針に関する取組指標（ＫＰＩ）**

① お客さまの声の収集と分析（年間10件以上）　2025年度実績：13件

② コンプライアンス研修への参加率（100％の達成）　2025年度実績：100％

2026年7月1日 策定

株式会社武庫女エンタープライズ