

お客様本位の業務運営方針

大和興産株式会社（以下、「当社」）は、お客様に心から信頼して頂けるビジネスパートナーの一員を目指し、誠実ある行動でお客様の『守りたいもの』を共に大切にする企業となるため、以下の方針を定めます。

1. 経営方針

◇当社の基本理念

1.信頼

コンプライアンスに基づく健全経営をモットーとし、お客さまから信頼される企業を目指します。

2.地域

地域社会の発展に貢献し、地元の皆様のお役に立つ企業を目指します。

3.幸せ

明るく働き甲斐のある職場と、社員及び家族の幸せを大切にする企業を目指します。

◇当社の経営方針

- 法令等を順守し、社会的・公共的役割を果たします。
- 地域に密着し、経営基盤の拡大に努めます。
- 環境の変化に柔軟に対応し、経営体質の強化に努めます。
- お客様への情報提供とニーズに応える業務展開に努めます。
- 地域の文化と伝統を大切にするよう努めます。
- 人材の育成を図り、資質の向上に努めます。

対応原則：原則 6「顧客にふさわしいサービスの提供」、
原則 7「従業員に対する適切な動機付けの枠組み等」

2. お客様の声を経営に活かした業務運営

お客様の声を真摯に受け止め、迅速、的確かつ誠実に対応すると共に、お客様の声を大切にし、業務運営と業務品質の改善と向上に活かします。 お客様から頂いたお声の全件を社内で共有し、安心して頂ける取り組みを行っております。

対応原則：原則 6「顧客にふさわしいサービスの提供」

3. お客様の最善の利益の追求・利益相反の適切な管理

お客様の利益を最優先に考え行動することが、お客様との長期的な信頼関係の実現につながると考えます。お客様が現在、真に必要としている商品をご提案いたします。最善のご提案を行えず、信頼を失うことを最大の損失ととらえ活動いたします。当社は、お客様の利益が不当に害されることがないように、またお客様の不利益につながる提案・販売を防ぐために、「勧誘方針」を定めております。適切なルールと、販売手法について社内研修を行い、利益相反を常に意識しながら活動いたします。

対応原則：原則 2「顧客の最善の利益の追求」

原則 3「利益相反の適切な管理」

4. 重要な分かりやすい情報提供

当社は、お客様が真に求める生命保険・損害保険・付帯サービスにおける情報を提供し、お客様と長期的な保障（補償）および、資産形成に関する責任を全うし続けるため、常に知識の習得に努め、お客様がご納得されるまでご説明いたします。

1. お客様のご意向、潜在的ニーズを把握し、お客様にふさわしい商品を提供し、ご納得いただけるまで何度でもご相談を承ります。
2. お客様への情報提供・ご提案にあたっては、商品の内容を分かりやすく説明し、不明点・不安な部分をなくし安心していただけるご案内をいたします。
3. 将来の安定した資産形成を実現できるよう、保険商品を通しお客様サービスの充実をはかってまいります。
4. お客様にご契約いただいた商品を長期に継続いただくことを評価し、人材教育と企業文化の醸成に努力をしてまいります。

◇生命保険・損害保険の募集

当社は、お客様に最適な商品をご選択いただけるよう、以下の事項を徹底いたします。

1. お客様がどのような保障（補償）を望まれているか、保険期間、保険料、保険金額のご希望、現在の保険加入状況や資産・財産状況等総合的に勘案しご提案を行います。
2. 生命保険・損害保険商品の仕組みについて、お客様に十分ご理解いただけるよう分かりやすく説明し、お客様一人ひとりのニーズと合致しているかご確認頂きます。
3. 特定保険契約（変額年金、外貨建保険等）の市場リスクがある商品については、（１）（２）に加え、お客様の過去の投資経験や、特定保険契約を希望する動機等を合わせて確認し、最適と考えられる商品のご提案と、仕組み・リスクについて適切な説明を行います。

◇保険金・給付金等のお支払いおよびアフターフォローへの取り組み

- 1.保険金・給付金をお届けすることが我々の使命であると認識し、迅速かつ適切にお支払い手続きを行います。
- 2.保険金・給付金の支払い事由に該当する可能性の有無を定期的にお客様にご確認いたします。また、長期的なサポートの中、ライフサイクルの変化や、新商品の登場などに応じて情報提供や保障（補償）の見直しのご提案を行うよう努めてまいります。

◇人材教育

当社が大切にしていることは品質の高い提案です。そのため、専門性の高い人材育成に投資と努力を怠りません。信頼できる質の高い人材教育を行います。

1.保険商品研修

定期的に、保険商品についての勉強会を行います。新しい商品、保障（補償）・付帯サービス、社会・経済の変化などお客様にベストな情報提供、ご提案を行うための知識の習得をはかります。

2.コンプライアンスの徹底

コンプライアンスを経営の最重要課題の一つと位置付けており、お客様へ不利益のない誠実なご提案を行うため、コンプライアンス研修を実施し、保険ルールへの認識を深めています。

対応原則：原則 5「重要な情報の分かりやすい提供」

原則 6「顧客にふさわしいサービスの提供」

原則 7「従業員に対する適切な動機づけの仕組み等」

5. 方針の浸透に向けた取り組み

当社は、社員が業務運営を行うにあたり、お客様本位の行動をするため、研修・体制を整備し本方針の浸透に向けた取り組みを行います。

◇お客様を本位とする業務運営の浸透

全社員が本方針の理解を深めるため、以下の機会を設けています。

- ・本方針を社内に掲示およびホームページに掲載しています。
- ・会議時等に本方針を確認します。
- ・「お客様の声」「面接記録シート」を確認し、各種業務品質の確認をします。

◇保険ご相談のプロセス

長期的な信頼関係が築けるようお客様にベストな商品の提案、不安の残らない丁寧なご説明を行います。

- ・お客様一人ひとりに合わせた商品をご提案できるよう、生命保険・損害保険を取り揃えます。
- ・お客様の個人情報に関しては細心の注意を払い厳重に管理します。
- ・ご希望される保障（補償）内容、ご年齢、資産状況や加入目的なども含め、丁寧にご意向の確認を行います。
- ・商品内容だけでなく、保険の仕組みや周辺知識も合わせてご説明いたします。
- ・ご提案の面接記録シートを残し、いつでも振り返りが行える体制を整えています。
- ・特に注意頂きたい重要な事項についてお客様と共同確認を行います。
- ・ご契約手続きは、迅速・丁寧に処理できるよう事前準備・事後確認を十分行います。

◇会社全体での取り組み

- 1.頂いたお客様の声を全件社内で記録共有し、経営・日常の業務改善につなげています。
- 2.お客様対応の品質向上のため、以下の体制で改善を図っています。
 - ・毎週実施する朝礼で商品知識の習得
 - ・管理者による社内の自己点検と改善活動
 - ・お客様の声、契約継続状況の確認
 - ・面接記録シートの記載内容が、合理的かつ客観的であるか管理者による確認作業
- 3.当社はお客様と長期的な信頼関係の構築、万への備え、将来の資産形成など保険を通し安心の提供を使命としています。従って、目標設定やキャンペーンが目的の商品提案、短期の解約を前提とした契約は行いません。
- 4.お客様のニーズに合った商品のご提案を行うため、複数の保険会社と募集代理店の業務委託契約を締結しています。当社は、お客様と保険会社との間で質の高い募集を行うことで、乗り合い代理店として求められる責任を果たします。

対応原則：原則 6「顧客にふさわしいサービスの提供」

原則 7「従業員に対する適切な動機付けの仕組み等」

6. お客様本位の業務運営の具体的行動を検証する指標（K P I）を次のとおり設定します。

- | | |
|-------------|-----------------|
| ・お客様継続率 | 90%（対応原則 2・3・5） |
| ・保険証券早期お届け率 | 80%（対応原則 2・5） |
| ・キャッシュレス手続き | 50%（対応原則 2・6） |
| ・コンプライアンス研修 | 年4回の実施（対応原則 7） |

※なお、本内容は半期ごとに内容の見直しを図るものとします。

令和8年4月1日策定

大和興産株式会社
代表取締役 松本 栄次