

## お客さま本位の業務運営方針

### 基本方針

当組合は、「組合員の相互扶助の精神」に基づき設立されました。当組合の基本理念に則って『信頼できる安心のパートナー』として、高品質なサービスの提供に努め、お客さまの安心と満足を最大限に実現するため全力で取り組みます。

#### 1. お客さまのご意向やご期待に応える商品やサービスの提供に努めます。

当組合は、当組合が定める推奨販売方針に則って、お客さまのご意向を的確に把握し、高度な専門性をもとに保険商品に関する情報を提供します。その上で適切な保険商品・サービスの提案、販売を行い、お客さまの最善の利益の実現に努めます。

#### 2. お客さまの声に真摯に耳を傾け、業務品質の向上・改善に活かします。

当組合は、「お客さま本位」の実践のため、お客さまから寄せられたすべての声に対して、迅速・真摯な対応を行うよう努めます。また、お客さまの声を積極的に受け止め、業務品質向上・CS向上に活かしてまいります。

#### 3. お客さまの利益を不当に害することのない業務運営に努めます。

当組合の利益のために、お客さまの利益を不当に害することがないように適切に業務を行います。当組合が定める推奨販売方針に則って、お客さまのご意向に沿った適切な募集活動を実施します。代理店手数料の多寡によらず、お客さまのご意向に沿った保険商品をお勧めします。

#### 4. お客さまに情報をわかりやすく丁寧に説明するよう努めます。

当組合は、お客さまに商品内容を正しく理解いただけるよう説明内容や説明方法を創意工夫し、適切な募集活動を行うよう努力してまいります。ご高齢のお客さま対応として、ご本人の理解度や判断力等を確認しながら、丁寧な説明・対応を心がけます。

#### 5. お客さまにふさわしい商品・サービスを提供するよう努めます。

お客さまの取引経験、知識およびニーズ等をしっかり把握し、お客さまにふさわしい保険商品・サービスの設計・提案・販売を行うよう努めます。

#### 6. お客さま本位の業務運営方針の定着に向けた取組を実施します。

当組合は、継続的な教育・指導を行い、お客さま本位の業務運営の定着に向けて取り組んでまいります。コンプライアンスおよびお客さま対応品質の向上を目的として定期的に会議・研修を実施してまいります。

## 参 考

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と当組合「お客さま本位の業務運営方針」  
との関係について

|      |                        |           |
|------|------------------------|-----------|
| 原則 1 | 顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等 | (H P に公表) |
| 原則 2 | 顧客の最善の利益の追求            | 方針 1 方針 2 |
| 原則 3 | 利益相反の適切な管理             | 方針 3      |
| 原則 4 | 手数料等の明確化               | 方針 3      |
| 原則 5 | 重要な情報の分かりやすい提供         | 方針 4      |
| 原則 6 | 顧客にふさわしいサービスの提供        | 方針 5      |
| 原則 7 | 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等    | 方針 6      |

## 取組状況の公表 (K P I)

～ 2 0 2 4 年度データ ( 2 0 2 4 年 4 月 1 日～ 2 0 2 5 年 3 月 3 1 日 ) ～

|            |   |         |             |
|------------|---|---------|-------------|
| 損害保険契約件数   | : | 2 3 8 件 | ( 2 4 6 件 ) |
| 会議・研修の実施回数 | : | 2 回     | ( 3 回 )     |
| お客さまの声の件数  | : | 0 件     | ( 0 件 )     |

\* ( ) は、 2 0 2 3 年度データ

以上

2 0 2 5 年 3 月 3 1 日現在

兵庫県交通共済協同組合