

# お客様本位の業務運営方針

住宅保証機構株式会社

## 原則1 お客様本位の業務運営を推進します。

当社は、お客様の安全・安心と豊かな暮らしの実現に貢献するべく、お客様のニーズを的確に捉え、質の高いサービスを提供することを通じ、お客様の満足度の向上に努めます。

また、当社は、「お客様の声」を真摯に受け止め、誠実、迅速かつ適切に対応するとともに、業務品質の向上に努めます。

### 【取り組み】

- 「お客様の声」を収集します。
- お客様から寄せられた苦情等へ適切な対応を行い、再発防止策の徹底を図ります。

## 原則2 お客様のニーズに対応した商品・サービスを提供します。

当社は、お客様の状況やご意向を踏まえ、お客様に価値を感じていただける商品やサービスの提供に努めます。

### 【取り組み】

- お客様のニーズに基づく商品の開発を進めてまいります。

## 原則3 お客様へのわかりやすい情報提供、商品説明を行います。

お客様にご提案する商品やサービスの説明に際しては、「勧誘方針」を定め、お客様の状況やご意向に応じた適正かつ丁寧な説明に努めます。

### 【取り組み】

- パンフレットやホームページは定期的に見直しを行い、分かりやすいパンフレット等の提供を行います。

## 原則4 利益相反の適切な管理を行います。

当社は、お客様の利益が不当に害されることのないよう、利益相反等の管理に努めます。

### 【取り組み】

- 利益相反の対応に関する教育や研修の実施を行ってまいります。

## 原則5 お客様本位の業務運営の確保を行います。

当社は、お客様本位の業務運営の確保に向け、社員に対する定期的な教育・研修を行うと共に、ガバナンス体制の構築に努めます。

### 【取り組み】

- 商品内容や事務手続きに関する社員研修を定期的に行い、本方針を理解し行動できる社員の育成に努めます。
- 日本損害保険協会が認定する「損保プランナー」資格の取得を奨励し、高い専門性とスキルを持った社員が対応できるよう体制構築に努めます。