

# 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。

## 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。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】

- お客様のニーズに基づく商品の開発を進めてまいります。
- 「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。

**KPI** お客様アンケートの実施 2回／年以上

## 原則3 利益相反の適切な管理を実施します。

当社は、お客様との利益相反のおそれのある取引について、お客様の利益が不当に害されることのないよう、適切に管理する態勢を構築していきます。また、保険会社から代理店として手数料を受領しますが、その手数料に捉われることなく、比較推奨販売を遵守していきます。

### 【取り組み】

- 利益相反の対応に関する教育や研修を実施します。
- 会社別販売状況のモニタリングを実施します。

**KPI** 社内研修の実施 1回／月以上

## 原則4 重要な情報のわかりやすい提供を実施します。

当社は、お客様のリスク状況、保険の加入目的等を総合的に勘案し、最適な商品・サービスを選択いただけるよう、お客様に重要な情報を分かりやすく、丁寧にご説明していきます。

### 【取り組み】

- お客様に保険に限らず、豊富な情報提供を定期的に行っていきます。

**KPI** お客様向けセミナーの実施 2回／年以上

**原則5 お客様にふさわしいサービスの提供を実施します。**

当社は、お客様を取り巻くリスクの把握と分析を行い、お客様の意向や状況にマッチした適切な商品やサービスを提供していきます。

**【取り組み】**

○事故発生時に迅速に事故対応をするスキームを構築します。

○新商品・新サービスを提供します。

**KPI** 団体工事保険 まもりす倶楽部の継続率 90%以上

**原則6 従業員に対する適切な動機づけの枠組みを構築します。**

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・研修を行います。

**【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。

**KPI** 損保プランナー 5名以上