

## お客様本位の業務運営方針

ヤマサン保険サービス（以下、当社）では「誠心誠意」を経営理念に掲げております。常に真心をもって真摯に取り組む事。また、【対話】信頼を深める。【挑む】常に挑戦者であり続ける。【磨く】自身のスキル。【築く】努力を積み重ねる。【迅速】行動を迅速に。【備える】備えあれば憂いなし。【守る】安全と信用。【感謝】感謝の気持ちを持ち続ける。この8つの行動指針を示し社員一人一人が豊かな知識と経験を活かして、お客様に合った商品やサービスをご提供し続けていく代理店を目指し以下の方針を定めます。

また、当社は2024年4月に「お客様本位の業務運営方針」を定め、これに基づく取組状況を測る指標（KPI※1）を選定し公表しましたのでお知らせいたします。

なお、当方針に基づく指標（KPI）については今後、定期的に公表するとともに、当方針及び指標（KPI）については必要に応じて見直しや改善を図りより一層のお客様本位の業務運営を目指します。

### 1、お客様の最善の利益の追求

お客様の意向の把握、確認及び情報提供の適正を行い質の高いサービスに務めてまいります。

#### 【取組】

- ・お客様のご意向把握、確認及び情報提供を適正に行いお客様に最適な商品の提案を致します。
- ・お客様へ最適なお提案を行うため定期的に保険商品研修を行い、専門的知識の向上に努めて参ります。

### 2、利益相反の適切な管理

お客様の利益が不当に損なわれる事がないように契約を適切に管理する体制を整備しご意向の変更や商談対応等を記録し保存致します。

#### 【取組】

- ・定期的に代理店と募集人の自己点検チェックリストによる業務点検や内部監査、外部監査を実施して取組状況や利益相反発生の有無を確認し適切に対処しています。

### 3、重要な情報の分かりやすい提供と手数料等の明確化

保険商品や専門的な内容の情報に関して分かりやすい言葉や表現でご説明いたします。

#### 【取組】

- ・ご高齢のお客様に対しては必要に応じてご家族に同席頂くなど冷静にご検討頂ける環境を整えます。

- ・損害保険の保証（特約を含む）を定期的に検証し課題を改善致します。

#### 4、お客様にふさわしいサービスの提供

お客様の目的、年齢、経験、知識、ご意向を適正に把握しお客様一人一人にふさわしい保険商品のご提供に務めます。

##### 【取組】

- ・満期のお客様が安心して継続できるように早期更新手続きが完了するように致します。
- 提案している商品がお客様のニーズに沿うものか、当社の意向と提案内容に相違がないことを確認します。

#### 5、従業員に対する適切な動機づけの枠組等

損害保険の募集に関しての必要な知識を身に着けるための従業員教育、面談を実施する事でお客様の満足度の維持、向上に努めて参ります。

##### 【取組】

管理者と社員が評価シートを使用して評価と課題を相互に共有しさらなる動機付けをはかります。

#### 『お客様本位の業務運営方針』の定着度合の評価指数【KPI】

評価項目	2024年度目標	2024年度実績	2025年度目標
商品研修	年4回	年4回	年4回
代理店自己点検	年1回	年1回	年1回
募集人自己点検	年1回	年1回	年1回
早期更改率	80%	80%	80%
評価面談	年2回	年2回	年2回

※1 KPIとはKey Performance Indicatorの略で企業目標の達成度を評価する為の重要業績指標の事です。