

## 「お客様本位の業務運営」宣言

Fiduciary duty : 受託者責任 → 信頼を得て、託された方の信頼に応える義務

私たちは、「お客さま本位の業務運営」の実現のために

**「いつくしみ」の気持ちを心得とし、**

お客さまへ**寄り添う**ことで**「信頼」**関係を築き、

お客様へ**「安心」「安全」「満足」**をお届けできるよう努め、

地域社会に**根差し**、地域社会に**貢献し**、地域社会へ**還元**することで、

**「お客さまから最も信頼される会社」**となるべく

業務運営を行って参ります。

以下に、その体制につきまして、宣言を行います。

### 1. 「お客さま本位の業務運営」を実現するための募集体制

私たち、有限会社いつくしみが最も大切にしていることは**「お客さまからの信頼」**です。

「お客さまからの信頼」を得るために、当社では、「いつくしみ」の気持ちを心得とし、保険業務を行います。

お客さまへ、「いつくしみ」の気持ちが届くよう、お客さまの様々なニーズに応え、問題を解決していく体制が必要と考えております。

そのため、時代と共に変化し、多様化するお客さまの様々なご要望にお応えするためにも、生損保の区別なく、幾多の保険商品を取り扱い、業務を行って参ります。

また、各保険商品については、勧誘方針、比較推奨方針を定め、お客さまへ商品内容を提案する際には、お客様目線に合わせた「わかりやすさ」を徹底し、募集活動を行います。

ご説明内容につきましては、補償(保障)内容のみならず、不利益事項なども含め、お客さまの立場に立ってご説明し、お客さまへ「安心」「安全」「満足」を提供することで、私たちとの「信頼」関係に繋がるものと考えております。

## **2. 「お客さま本位の業務運営」を実現するための顧客管理体制**

私たちは、お客さまへ「いつくしみ」の気持ちを届けられるよう、お客様情報に関しましても、適切に管理運営し、お客さまのライフスタイルに沿った体制を構築し、契約後もお客さまへの情報提供やフォローを徹底し、「信頼」関係を深めて参ります。

### **3. 「お客さま本位の業務運営」を実現するための人材育成体制**

私たちは、長年に渡り培い築いてきた、「お客さまからの信頼」及び「実績」に感謝し、全社員にて、「いつくしみ」の気持ちを心得とした「対応力」「折衝力」を見に付けられるよう、教育、育成して参ります。

取組としましては、経営理念の浸透、勧誘方針・商品の説明は勿論のこと、身だしなみ、礼節なども含め、社会人としての力量を磨かれるよう、環境を整えてまいります。

その取り組み一つ一つを徹底し、会社全体で、「いつくしみ」の気持ちを持ち合わせ、「信頼」関係を築けるよう体制を整えて参ります。

### **4. 「お客さま本位の業務運営」を実現するための「お客さまの声」管理体制**

私たちは、「お客さまの声」をしっかりと経営に生かすために、その履歴を管理し、社内共有を行い、また、その対応について迅速な行動を心がけております。

また、ご回答いただいた「お客さまの声」につきましては、当社の対応履歴を含め、取扱保険会社と迅速に連携し、共有する体制を築いて参ります。

取扱保険会社との連携、共有により、より一層、お客さまへ「安心」を提供し、お客さまの「安全」「満足」を保つべく体制を徹底して参ります。

以上、業務に関する具体的な取り組みとなりますが、弊社いつくしみにおきましては、全社員と共に、朝礼や会議、研修の場において、常に経営理念の浸透を図り、「お客さま本位の業務運営」に対する意識を図り、継続的な改善に取り組むよう、当該宣言にて誓います。

令和2年3月20日

有限会社いつくしみ 社員一同

代表取締役 近藤 賛