

# お客様本位の業務運営方針

当社は、西鉄グループ基本理念『“あんしん”と“かいてき”と“ときめき”を提供しつづけ、地域とともに歩み、ともに発展します』、ならびに、当社エム・テック宣言『お客様に選ばれる会社を目指します』に則り、保険代理店としてお客様本位の業務運営を実践するため本方針を定めます。また、より良い業務運営を実現するため、本方針を定期的に見直します。

原則1：顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等

## 具体的取組

### お客様の声を業務運営、経営資源として活かします

お客様から寄せられたご要望・ご意見は社内でも共有します。

お客様から寄せられた苦情・お褒めの言葉は社内にて管理・保管するとともに、原因・対応を振り返り再発防止および品質向上に向け継続的な改善に努めます。

### お客様のご要望に沿った最適商品・サービスをお届けします

お客様のニーズに沿った商品・サービスをご選択いただき、お客様にとって重要な情報を十分にご理解いただけるよう商品・サービスに応じ、お客様に適した方法でわかりやすい説明に努めます。

「保険募集に関する基本マニュアル」を全募集人が理解したうえで、募集業務の標準化・均等化に努めます。社内内外の教育プログラムや研修等を活用し、常にスキルアップや資格取得を奨励し、適切な知識の向上に努めます。

原則2：顧客の最善の利益の追求

原則5：重要な情報の分かりやすい提供

原則6：顧客にふさわしいサービスの提供

原則7：従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

### お客様との利益相反について適切な管理を行います

「にしてつグループコンプライアンス方針 6 利益相反行為の禁止」に則り、募集人一同がこれを遵守することによって、お客様の利益が不当に害されることのないように、利益相反の排除に努めます。

原則3：金融商品の組成時の対応