

お客さま本位の業務運営に関する基本方針

株式会社 高見澤 エネルギーセグメント オート部 保険課

株式会社高見澤 エネルギーセグメント オート部 保険課は「保険の提案を通して、お客さまの安全と安心をサポートし快適な日々を提供する」ことを使命として掲げています。

上記使命に基づき、お客さま本位の業務運営を実践、徹底することにより、お客さまに寄り添える代理店であり続け、より一層の信頼を得られる代理店となることで、社会的責任を果たすべく、以下のとおり「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」を制定し、定着を図ってまいります。

お客さまの最善の利益の追求

お客さまからの声を真摯に受け止め、迅速かつ適切に対応するとともに、お客さま第一をあらゆる業務の基点とし、積極的に事業活動に活かし品質向上を図ります。

利益相反の適切な管理

お客さまの利益を不当に害することのないよう、お客さまとの取引に伴う利益相反の管理を徹底いたします。

お客さまにとって分かりやすい情報提供

お客さまの保険に関する知識、経験、財産の状況、ご加入目的等を十分に把握したうえで、商品内容やリスク内容等の重要な情報につき、お客さまにご理解いただけるよう、適切かつ分かりやすい説明を行なってまいります。

- お客さまが理解しやすいよう、専門的な用語を避け、丁寧な説明を行います。
- お客さまの理解度に応じて、必要があれば繰り返しの説明を行う等、特にお客さまの不利益となる事項については、十分に説明を行います。

- 取引内容に応じて、お客さまのご親族等のご同席、複数回の保険募集機会の設定、複数募集人による募集等の対応を行います。
- お客さまへのご説明にあたり、より分かりやすい説明を行えるよう、従業員の説明スキル向上を図ります。

お客さまにとって最適な商品・サービス等の提案・提供

お客さまを取り巻くリスクの分析やコンサルティング活動等を通じて、お客さまのご希望および現状のヒアリングにより、お客さまのご意向を把握し、保険に関する知識、経験、ライフプラン、ご加入目的等に基づき適切な商品・サービスをご案内いたします。

お客さま本位の業務運営に向けた体制整備

- 募集人一人一人が意識高くお客さま本位の業務運営を実践するために、必要なスキルおよび知識を身につけるべく、定期的な社内研修を実施いたします。
- 業務の具体的な運営状況について、募集人自身の自己点検および管理部門による募集人へのヒアリングを実施いたします。

※金融庁ウェブサイト「顧客本位の業務運営に関する原則」原則 4（手数料等の明確化）および投資性商品またはパッケージの商品・サービスを対象としたものは、当社の取引形態および取扱商品の特性に鑑み、方針の対象としておりません。

KPI

【2024 年度目標】

	2024 年度目標	2023 年度実績
コンプライアンス研修実施	年間 12 回以上	年間 15 回実施
収保規模の拡大	対前年比 102.0%以上	対前年比 99.9%

2025 年 2 月 28 日