

# お客さま本位の業務運営方針(三田総合保険)

## 1. お客さま本位の業務運営に関する基本方針(原則1)

当社は、「お客さま一人ひとりに、安心・安全をお届けし、社会に貢献する」という理念の元、「お客さま本位の業務運営方針」を策定しています。

お客さまの満足度およびサービスの向上を目指し、全役職員で取り組んで参ります。

### 【具体的な取組み】

お客さまアンケート年間50件以上回収(2025年4月~12月実績:62件)

## 2. お客さまにとって最善の利益を追求します。(原則2)

当社は、常にお客さまの立場に立ってお客さまの声に耳を傾け、ご意向の把握・確認を行い、合理的で最適なお提案を行います。

### 【具体的な取組み】

お客さまアンケート年間50件以上回収(2025年4月~12月実績:62件)

## 3. 利益相反の適切な管理をします。(原則3)

当社は、お客さまに不利益が生じないように、全役職員が幅広い知識習得に努め、倫理観を持って行動します。

### 【具体的な取組み】

品質・コンプライアンス会議を実施(2025年4月~12月実績:毎月実施)

## 4. 手数料等の明確化(原則4)

保険会社が提供する各種商品にお客さまが負担する手数料が明示されていないため、当社は「手数料の明確化」を実施しておりません。

今後、金融業界に環境の変化があれば、取引保険会社と連携して適切な対応を行ってまいります。

## 5. お客さまのご意向を正確に把握し、重要な情報を分かりやすく説明します。(原則5)

当社は、お客さまに分かりやすい表現を用いて、お客さまの知識・経験・加入目的などを総合的に勘案し丁寧に説明を行います。

### 【具体的な取組み】

満期日7日前証券作成率90%以上(2025年4月~12月実績:83.8%)

## 6. お客さまにとってふさわしいサービスのご提供をいたします。(原則6)

当社は、お客さまにとって真に必要な商品・サービスをご提供出来ているか、また、お客さまが満足されているかを振り返り、お客さまの声を収集し、サービス向上に努めます。

### 【具体的な取組み】

お客さま信頼品質基準の充足状況90%以上(2025年4月~12月実績:99.2%)

## 7. お客さまへのサービス向上のために、従業員の教育に取り組めます。(原則7)

当社は、本方針を実現するために、全役職員に対して社員教育およびコンプライアンス研修を実施します。

### 【具体的な取組み】

代理店内勉強会およびコンプライアンス研修を実施(2025年4月~12月実績:毎月実施)