

## お客さま本位の業務運営基本方針

当社は、東京都宅建協会グループが出資している関連団体として、その会員さま、関連団体、その他一般のお客さまに対して不動産取引業界における独自の立場を活かした「高品質な保険商品・サービス」の提供を行っております。

当社は、お客さまにより良い保険サービスを提供するため、5つの基本方針を定め、安心と安全を提供できる、「お客さまに愛される代理店」を目指してまいります。

### 【方針】

#### 1. 当社は、お客さまにふさわしい保険商品をご提案いたします。

当社は、お客さまのニーズを的確に把握し、適切なアドバイス、ご提案ができるように専門的な知識、商品知識を習得し、お客さまにご満足いただき、かつ信頼される代理店となるように取り組んでまいります。

また、当社や保険会社の利益を優先してお客さまの利益を不当に害することがないよう、適切に業務を行います。

#### 2. 当社は、保険商品に関する重要な情報をわかりやすくご説明し、正しくご理解いただけるように努めます。

当社は、お客さまの状況（知識や経験等）、保険の加入目的等を総合的に勘案し、最適な商品・サービスを選択いただけるよう、お客さまに重要な情報をわかりやすく、丁寧にご説明します。

#### 3. 当社は、高品質な事故対応の提供に努めます。

当社は、お客さまの万が一に備え、事故時の連絡先、営業時間等をわかりやすくご案内いたします。また、保険金請求手続きに関し、ご契約の補償内容やお支払いまでの流れについて、お客さまにわかりやすい説明を行います。

**4. 当社は、お客様の声を業務運営に活かす取組みに努めます。**

当社は、お客様の声（ご不満、ご要望、お褒めのお言葉）を真摯に受け止め、誠実、迅速かつ適切に対応するとともに、「お客様の声」に基づく業務品質の向上に努めます。

**5. 当社は、お客様本位の業務運営の定着を図るため、従業員に対する教育や研修制度を継続的に実施していきます。**

当社は、本方針の浸透に向けた取組みを実施するとともに、従業員に対する教育や研修を継続的に実施することで意識向上を図り、お客様本位の業務運営を徹底します。

以上