お客さま本位の業務運営に関する方針

株式会社桝屋ビジネスサービスは、お客さま本位の業務運営の徹底を図るため、以下のとおり「お客さま本位の業務運営方針」を策定し、公表します。

１．お客さまの最善の利益の追求（原則２）

お客さまのニーズやご意向に沿った最適な商品・サービスをご提供することを通じ、お客さまの利益に貢献していきます。
また、「お客さまの声」を真摯に受け止め、誠実、迅速かつ適切に対応し、業務品質を向上させていきます。

２．わかりやすい情報の提供とていねいな説明（原則３）

取り扱う商品・サービスについて、お客さまにわかりやすくご説明いたします。また、商品・サービス以外の情報もご提供し、さらに、お客さまにとって不利益となる事項等の特に重要な情報については、よりていねいにご説明します。
なお、ご高齢のお客さまや障がいのあるお客さまには、誤解が生じないように、お客さまに応じ配慮してご説明します。

３．お客さまにふさわしい商品・サービスの提供（原則６）

お客さまの信頼と期待にお応えできるよう、商品・サービスを幅広く揃え、お客さまの年齢、家族構成、資産状況等の実情に沿った最適な保険設計、募集活動を行います。
また、商品販売後も、お客さまのご契約を適切に管理するとともに、新商品のご案内や実情の変化に対応した補償内容の見直し等のお客さまにとって価値のあるご提案を行います。

４．お客さまの意向・ニーズに対応できる人材の育成（原則７）

すべての募集人が、当方針に沿った行動ができるように、継続的な研修の実施や各種資格の取得等を通じて、人材の育成に努めます。

５．お客さま本位の業務運営態勢の整備（原則１）

お客さまの保険加入に対するご意向の把握、取扱商品の比較推奨販売、重要事項のご説明などの適切な保険募集を行い、お客さまの利益が不当に害されることがないように努めます。
また、適正な業務運営のための態勢整備と日常的な点検・管理をすすめます。

株式会社桝屋ビジネスサービス

No.	「お客さま本位の業務運営に関する方針」	具体的な取組み	ＫＰＩ（重要業績評価指標）
1	お客さまの最善の利益の追求	・意向把握の記録とモニタリング ・お客さまの声の収集 ・お客さまの声の活用	・ＮＰＳ数値向上 2024年度：2.50％
2	わかりやすい情報の提供とていねいな説明	・説明ステップの記録とモニタリング ・高齢者、障がい者への丁寧な対応	・保険手続ナビの活用率 2024年度：3.20％
3	お客さまにふさわしい商品・サービスの提供	・推奨販売方針のお客さまへの説明 ・事故解決に向けた進捗管理	・事故進捗情報の共有
4	お客さまの意向・ニーズに対応できる人材の育成	・教育、研修の計画と実施	・研修実施回数 ・ロープレ実施回数
5	お客さま本位の業務運営態勢の整備	・事務誤りの撲滅と複数募集人による点検	・日常点検の完全実施

2026年2月18日　更新