

## お客様から選ばれる企業を目指し～実現に向けた業務運営宣言～

当社は、金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択し、お客様の「最善の利益」を提供するべく以下の通り取り組むことを宣言します。

### 1、お客様本位の業務運営を社内外に周知し実行するための取り組み

◇SDGs（Sustainable Development Goals）を軸に環境への配慮した企業運営を目指します。

可能な限りペーパーレスを推進し資料、設計書などが打ち出ししなくても良い環境を整える。

◇法令順守はもちろん一切のグレーゾーンには踏み込まない

◇社内規則を遂行しホワイト企業の実現。そしてお客様から選ばれる企業を目指します。

◇自社におけるFD推進、社内への周知徹底をする。

### 2、お客様に最適な商品、サービスを提供するための取り組み

◇比較推奨、商品選定、自社開発による乗り合い保険代理店用システムによる意向把握やルール手順を面前で対応する。そして即日対応可能なスピーディーかつ正確な業務運営をする。

◇特定保険契約への適合性に沿った対応、高齢者への2回以上の説明もしくは2親等以内への説明を徹底する。

### 3、お客様へのアフターフォローを適切に推進する

◇保険金、給付金、保全手続きなど速やかな対応を実現する。

◇定期的に郵便で工夫を凝らしお便りを出す。お客様の变化や住所変更など、組織で把握しアフターフォローをする。

### 4、お客様から寄せられた声を業務運営に生かすための取り組み

◇苦情や意見は社内共有し、再発防止徹底する。

◇事故受け付けや自社連絡先へかけた際、緊急時に備えボイスワープにより迅速に対応可能とする。

◇月一度の経営戦略会議を実行し、お客様からの声や社内からの声を改善し運営する。

5、お客様本位を推進するための社内社員研修、業務評価に関する取り組み

◇専門的な資格取得や、スキルアップにつながる定期研修を推進する。

◇成果を出した社員がやりがいを感じ（報酬含む）、家族のためや地域社会に貢献できる人材の育成。

◇社会に必要とされる企業を目指し、一流の人材の創造。

2023年6月21日

株式会社ゴリラグッド