

保険代理店業務における 「お客様本位の業務運営」に関する方針

私たちは、お客様の信頼と期待に応えるために、「岐阜日石プライオリティ」を念頭に、保険を取扱う金融事業者として、下記の「5つの活動方針」を実践し、お客様に真に満足いただける良質な商品・サービスを通じて、「最善の利益の提供」に努めます。

方針1. お客様本位の業務運営を実践する企業風土の醸成

私たちは、「お客様の安心と満足」を実現するために、「お客様本位の業務運営に関する原則」を全役職員が理解し実践する企業風土創りに取り組みます。

取組① 明るい挨拶と清潔な身だしなみの徹底

私たちは、接客業であり、サービス業であるという自覚のもと、「お客さまに気持ちよく感じて頂く」ことの大切さを知っています。

その基本行動として、明るい挨拶と清潔な身だしなみを通じて、風通しの良い職場創りやお客様とのコミュニケーション（心の交流）に取り組みます。

取組② お客様や仲間に対する気配りの実践

お客様に「こちらの考えを押し付ける」ことはあってはなりません。

お客様が、何を要望しているのかに常に気を配る姿勢が大切です。

そして、お客様の意向を正確に把握したうえで、プロとして、お客さまに喜んでいただけるアドバイスや提案に努めます。

方針２．お客様の正確なニーズ把握と重要な情報の提供

私たちは、正確なおお客様のニーズ（意向把握）の把握と適切で丁寧な説明、最適な商品・サービスのご提案を通じて、ご契約をいただけるように努めます。

取組③ 仕事へのこだわりと誇り

私たちは、仕事とは、“お客様に価値を提供し、喜んで頂く結果として、対価をいただける”ものであると考えています。「提供する価値」の品質に、「こだわり」を持つことで、「仕事」に「誇り」が生まれます。お客様への丁寧な説明による最適な商品・サービスの提供に「こだわり」続けます。

方針３．お客様との利益相反の適切な管理

私たちは、お客様の利益が不当に害されることのないよう、取引におけるお客様との利益相反の可能性について正確に把握し、国土交通省が示す「車体整備（鈑金・塗装）に関するガイドライン」を念頭に適切に管理・対応をするように努めます。

方針４．お客様の声を起点とした業務運営の改善

私たちは、お客様の声に真摯に耳を傾け、寄せられたすべてのお客様の声に誠意をもって迅速・適切・真摯に対応し改善に努めます。

取組④ プロ意識の醸成と改善活動を通じ成長

「プロ」であるからには、仕事に常に真摯に向き合い、誠心誠意取り組まなければならないが基本です。そして、現状に満足することなく、自身の活動を振り返ります。「お客様の声」を起点にPDCAサイクルを回すことで、より高い品質の仕事、お客様への高いサービス提供を追求し、成長に繋げていきます。

方針５．従業員意欲の向上、研修教育とガバナンス態勢の強化

私たちは、意欲や能力向上、ガバナンス態勢強化に向け、「コンプライアンス」、「個人情報保護に関する基本方針」や「適切な保険募集」などの研修教育を強化します。また、所属保険会社とも連携し、意向把握や商品説明などに関するスキルアップ、「利益相反」に関する知識付与や周辺知識習得に向けた教育の充実に努めます。

取組⑤ 自ら考え、自らの意見の発信

受け身の研修教育だけでなく、「何が正しい」ことなのかを、自らから考え、自ら発信することができる指導教育態勢を構築していきます。

取組⑥ 仕事とプライベートの充実

私たちは、「充実」した仕事を続けることで、人間とし、成長し、周囲から信頼も得て、やがてよりよい仕事、人生につながっていくと考えています。仕事だけでなく、プライベートも「充実」を感じることができる健康経営の取り組みを通じた人材マネジメントを強化します。

取組⑦ 自己管理の徹底

最高のパフォーマンスを発揮できるよう、会社任せではなく、時間厳守、健康管理など自己管理能力の強化に努めます。

取組⑧ コンプライアンス（法令遵守等）の徹底

岐阜を代表する企業との自負を持ち、地域社会の見本となるべく、社会秩序や道德なども含め、コンプライアンスを徹底します。

KPI項目	趣旨（着眼点）
自動車保険継続率	ご意向を踏まえた提案、わかりやすい情報提供によりお客様にご満足頂いた結果の指標として活用します。
満期日前証券到着率	保険は、無形商品であることから、満期前に契約内容を「証券」で、ご確認頂くことで安心をお届けします。
ペーパーレス手続率	お客様の利便性向上、政府や自治体が推進する脱炭素社会への貢献に取組みます。
お客様満足度調査	お客様の満足度の見える化や募集品質の検証、改善目標として活用します。

<参考：当社方針と金融庁原則との関係性/岐阜日石プライオリティ>

当社方針	金融庁原則
1	1
2	2・5
3	3
4	6
5	7

■ 岐阜日石プライオリティ

- 当社の存続のために、常に目的を考え、スピードを優先する
- 従業員にとって魅力的な会社、誇らしい会社創りを常に追求する
- 信用・信頼される企業であり続けるために、当社の従業員として高い人格を追求する
- 地域の生活を支える責任ある仕事をさせていただけることが誇りである
- 時代の変化を先んじてとらえ、適応し続ける企業である