

**【1】顧客の最善の利益の追求**

当社は、お客さまのニーズを的確に捉え、質の高いサービスを提供することを通じ、お客さまの満足度を向上させていきます。

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するとともに、業務品質向上に活かしていきます。

(具体的取組)「お客さまの声」の収集

(KPI)お客さまの声獲得のための独自アンケートを年に2回(上期・下期各1回)実施

**【2】利益相反の適切な管理**

当社は、お客さまとの利益相反のおそれのある取引について、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、適切に管理する態勢を構築していきます。また、保険会社から代理店として手数料を受領しますが、その手数料に捉われることなく、比較推奨販売を遵守していきます。

(具体的取組)利益相反の対応に関する研修の実施

(KPI)利益相反の対応に関する社内研修を年に2回(上期・下期各1回)実施

**【3】重要な情報の分かりやすい提供**

当社は、お客さまの状況(知識・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分かりやすく、丁寧にご説明していきます。

(具体的取組)推奨販売方針のお客さまへの説明

(KPI)JTB 旅ホ連会員施設様を中心とした保険加入施設向けのオンラインセミナーを年に2回開催

**【4】顧客にふさわしいサービスの提供**

当社は、お客さまを取り巻くリスクの把握と分析を行い、

お客さまの意向や状況にマッチした適切な商品やサービスを提供していきます。

ご契約後も契約の適切な管理と適切なアフターフォローを行っていきます。

(具体的取組)情報提供(新商品や新サービス)

(KPI)JTB 旅ホ連会員施設様向けに、メールにて有益情報(新商品・新サービス 等)を月に1回発信

**【5】従業員に対する適切な動機づけの枠組み等**

当社は、当該、業務運営方針-FD宣言-の徹底に向けて、従業員に対する教育や研修を継続的に実施していきます。また併せて、ガバナンス体制の構築にも努めていきます。

(具体的取組)コンプライアンスに関する従業員への教育

(KPI)コンプライアンスに関する社内研修を年に2回(上期・下期各1回)実施

以上