

## お客様本位の業務運営方針

株式会社PROTEX（以下、当社）は、「保険・金融サービスを通じて、お客様の事業と生活に安心と安全を提供するパートナーであり続ける」ことを経営理念に掲げています。当社は経営理念に基づいた「お客様本位」の業務運営の徹底を図るため、「お客様本位の業務運営に関する方針」を、以下のとおり、策定・公表いたします。また、運営方針に基づく取組状況を、定期的に公表してまいります。

### 【お客様本位の業務運営方針】

#### 運営方針1 お客様の声を活かした業務運営

「保険・金融サービスを通じて、お客様の事業と生活に安心と安全を提供するパートナーであり続ける」という経営理念に基づき、社員が「お客様の声」を真摯に受けとめ、積極的に企業活動に活かしていくため、「お客様の声」対応方針を定め、お客様本位に業務運営するよう努めてまいります。

#### 主な取組内容

- ①お客様の声を経営に活かす仕組み・態勢を構築します。  
お客様から寄せられた「お客様の声（ご不満・ご要望・お褒め）」は、定期的に社内の会議を通じて、共有しています。その後、「お客様の声」の問題点を分析して、改善策の検討・策定、並びに実行することで、業務品質の向上に努めております。
- ②社外の視点を活用し、業務改善につなげます。  
「お客様アンケート」を活用し、お客様満足度を調査することで、業務品質の維持・向上を図っています。

#### 「お客様の声」対応方針

##### （1）基本理念

当社は、お客様の信頼をあらゆる事業活動の原点におき、「お客様の声」を真摯に受けとめ、積極的に企業活動に活かします。

##### （2）基本方針

- ①「お客様の声」を、感謝の気持ちをもって積極的に受けとめます。
- ②「お客様の声」に、組織を挙げて最後まで責任を持って対応します。
- ③「お客様の声」を、商品・サービスの改善など、業務品質の向上に活かします。
- ④「お客様の声」をもとに、より多くの「安心と安全」をお届けします。

##### （3）行動指針

- ①感謝をもって受けとめる。  
時として厳しいご意見も含まれる「お客様の声」を、私たちは真剣に、感謝の気持ちをもって、正面から真摯に受けとめます。
- ②最後まで責任をもって対応する。  
寄せられた「お客様の声」に対して、「お客様の声対応ルール」に則り、公平・公正で透明性の高い対応を心がけるとともに、最後まで責任をもって、組織一体となった対応を行います。
- ③業務品質の向上に活かす。  
「お客様の声」の中にある問題の本質を見極め、是正し、商品・サービスに反映させていくことで、お客様満足を追及していきます。
- ④より多くの「安心と安全」をお届けする。  
社会に対する責任を自覚するとともに、「お客様の声」を積極的に企業活動に活かすことにより、永続的にお客様から信頼される企業を目指します。

#### 運営方針2 保険募集

お客様を取り巻くリスクや、お客様のご意向を把握した上で、ご契約を締結するに際して必要な情報を提供しながら、ふさわしい商品・サービスをご提案するよう努めてまいります。

#### 主な取組内容

- ① お客様から把握した意向や情報を正しく反映した内容でご契約します。  
お客様とのご相談を通じて、お客様の抱えるリスクやご意向などを把握し、適切な保険商品・プランをご提案・ご説明します。お客様のご意向とは、「どのような分野の補償を望んでいるか」、「お客様が求める主な補償内容」「保険期間・保険料・保険金額に関する範囲の希望、優先する事項の有無等」となります。お申し込みいただく保険商品やプランがお客様のご意向に沿った内容であることや、保険契約申込書またはらくらく手続き画面に表示・記載された内容に誤りがないことをお客様にご確認いただき、ご契約いただきます。なお、お客様が高齢である場合や、障がいがある場合等には、ご意向の把握等に関して、お客様の状況に配慮しきめ細やかに対応します。
- ② ご契約にあたって必要な情報をお客様に提供します。  
ご契約にあたって、お客様に対して、契約の締結または加入の適否を判断するのに必要な情報を提供します。必要な情報は、「保険金の支払い条件や保険期間など、お客様が保険商品の内容を理解するために必要な事項」、「告知義務の内容や責任開始期など、お客様に対して注意喚起すべき事項」、「ロードサービス等の主要な付帯サービスなど、その他お客様に参考となるべき事項」となります。

当社では、保険募集に関する一連のプロセスを、組織として実施・管理し、振返り・改善に繋げる取組みを「当社の業務スタンダード(=PROTEXスタンダード)」として定め、標準化しています。

#### 運営方針3 損害サービス対応

#### 主な取組内容

- ① 募集時に事故受付体制の説明を行います。  
保険募集時にお客様に対して事故時の連絡先と受付時間を確実に伝えるとともに、事故時の初期対応について分かりやすく説明し、安心を提供します。
- ② 事故を受け付けたら対象契約を特定し、事故状況・損害(被害)を正確に確認し把握するとともに、事故に遭われたお客様の不安な気持ちを解消して、お客様に安心を提供します。
- ③ 保険会社の損害サービス担当者からの経過報告を都度お客様に伝えるとともに、お客様からの問い合わせに対しては、損害サービス担当者に確認してお客様に報告します。
- ④ 保険金支払先をお客様から正しく確認し保険会社へ連絡します。

#### 運営方針4 運営方針の浸透に向けた取組み

社員が常にお客様本位の行動をしていくために、研修体系の整備や運営方針の浸透に向けた取組みを推進してまいります。

#### 主な取組内容

- ① 適正な保険募集体制を整えます。  
保険の募集を行うにあたり、法令で定められた財務局への代理店登録、募集人届出が正しい内容で手続きされ、代理店登録・募集人届出された者のみが保険募集を行うようにしています。また、募集人が保険の募集を行うために必要な資格の取得状況や受講状況を管理しています。これらが正しく行われるための態勢を整えます。
- ② 社員に「経営理念」等の浸透を図ります。  
本運営方針の基礎となる「経営理念」や各種方針(運営方針を含む)を社内に掲示し、社員に「お客様本位の業務運営」の浸透を図ります。年に1回は社員で「経営理念を考える会」を実施し、経営理念が各募集人の日々の営業活動に反映するよう努めます。

#### 運営方針5 利益相反の適切な管理

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、適切に管理・対応するよう努めます。

2020年4月1日制定

2021年7月1日改定

2021年10月1日公表