

# お客さま第一の業務運営に関する方針

「今よりもっといい明日を」願い、お客さまに寄り添ってお手伝いする事が私たちの使命です

株式会社 リライズ

当社は、上記経営理念の下、金融庁が公表している「顧客本位の業務運営に関する原則」を踏まえ、損害保険・生命保険のプロ代理店として「お客さま第一の業務運営に関する方針」を策定します。

## 1. 【顧客の最善の利益の追求】

当社は、常に高い専門性を備えお客さまの立場に立って安心・安全をお届けします。

## 2. 【お客さまの立場にたったわかりやすい説明】

当社は、お客さまのご要望にお応えするために必要な情報を十分に提供し、お客さまの目的や年齢及び家族状況・資産状況など総合的に勘案したうえで常に最善の提案を行います。

その際は、説明方法を工夫しわかりやすい言葉で丁寧に説明を行うよう努めます。

特に70歳以上の高齢者のお客さまや障害者のお客さまへ対してはよりきめ細やかな対応を徹底します。

## 3. 【お客さまに寄り添った適切な契約管理】

当社は、定期的・継続的なアフターフォローを行い、お客さまの生活環境の変化を考慮しながら大切なご契約を適切に管理します。また、お客さまからのお問い合わせや各種手続き等について迅速に対応します。

## 4. 【お客さまの声を活かした業務運営を行います】

当社は、お客さまから頂いた「ご意見」や「ご要望」を真摯に受け止め、業務品質向上に努めます。

## 5. 【お客さまの信頼を得るに足る業務を行います】

当社は、法令を遵守し正しい仕事を積み重ねることで、健全で信頼される企業であり続けます。

## 6. 【お客さま第一の業務運営の実践に向けた体制整備】

当社は、お客さま第一の業務運営が適正に実践されるよう体制を整備します。最新の情報・正しい知識を身に着けるべく研鑽します。また、お客さま第一の業務運営に関する方針に基づく取組が適切に運営されているか継続的に検証を行い、業務運営の改善に努めます。

## 7. 【お客さま第一の業務運営の定着度合いを客観的に評価出来るようにする為の成果指標】

( KPI )

### ①お客さまのご意向に沿った最善のご提案が実現できていることの評価

自動車保険継続率：目標 98%以上 (2025 年 3 月末)

生命保険 IQA 継続率 (6 0 ヶ月)：95%以上 (2025 年 3 月末)

### ②十分な情報提供とわかりやすい説明の評価

お客さま多種目化率：目標 33%以上 (2025 年 3 月末)

Brain Video 利用実績：目標 480 件 (2025 年 3 月末)

### ③お客さまの声を真摯に受け止める評価

お客さまの声収集件数：目標 120 件 (2025 年 3 月末)

お客さまアンケート回答件数:目標 300 件 (2025 年 3 月末)

2024年4月1日 改定