

## 経営理念

有限会社セーフティステーションは「お客さま第一」をあらゆる活動の原点におき、保険サービスを通じて最高の安心とやすらぎをご提供します。

- ① お客さまのニーズを的確にとらえ適切なアドバイスをいたします。
- ② プロ代理店としての誇りを持ちお客さまの期待に応えます。
- ③ 常に初心を忘れず努力研鑽を積みお客さまの信頼を得られるよう務めます。
- ④ 損害保険・生命保険の販売を通じて地域社会に貢献し地域一番の代理店を目指します。

# お客さま本位の業務運営方針

2025年4月1日作成

有限会社セーフティステーションは保険のプロとして、お客さまに最高の安心とやすらぎを提供し地域社会に貢献すべく、本方針を定めます。

	方針	取組み	K P I	取組状況・成果
1	お客さまの最善の利益の追求のため、「お客さま本位の業務運営方針」の取り組み状況を社内で定期的に共有し、本方針が定着化するよう努めてまいります。 (顧客本位の業務運営に関する原則2)	お客様アンケートを定例ミーティングにて共有し お客様満足の向上を目指します。	<お客様満足度評価> 評価6以上	2024年度 (お客様満足度評価) 評価10
2	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まいります。 (顧客本位の業務運営に関する原則3)	全社員のコンプライアンス研修を年2回実施致します。	<研修実施> 年2回	2024年度 年2回実施
3	お客さまの保険商品の選定にあたり重要な情報を丁寧に 分かりやすく案内致します。 (顧客本位の業務運営に関する原則5)	お客様の意向に合う商品を提供し、分かり難い専門 用語や表現を使わず、理解納得を得られる様、心が けます。	<28日前 早期更改率> 90%	2024年度 75.3%
4	お客さまの意向を確認の上、将来的なライフプラン等 を踏まえた最善・最適な商品・サービスの提供に努め てまいります。 (顧客本位の業務運営に関する原則6)	お客様のライフリスクを総合的に考え、適切にニー ズを把握し商品をご提案いたします。	<多額目販売率> 40%	2024年度 24.1%
5	社員教育の徹底によりお客さま対応品質の向上に努め てまいります。 (顧客本位の業務運営に関する原則7)	<事故対応力認定制度修了者確保> 事故対応力を有する募集人を確保し、事故対応時 における顧客満足度の向上に結び付けます。	<事故対応力認定 制度修了者> 2名	前年度修了者 2名

# 目指す姿

お客さまの必要なタイミングで**最適なサービスを最適な手段**で提供できる代理店へ

