

# お客様本意の業務運営方針

株式会社スタイリッシュエージェンシーはお客様に優れた保険商品の提供に努め、お客様の保険のニーズにお応えする為、常にお客様本位で行動するよう努めてまいります。

以下「お客様本位の業務運営方針」を策定致します。

- 私は素直にお客さまと接します
- お客さまの話をただ寄り添って聞きます
- お客さまに分かり易いように言葉を大切に表現します
- お客さまの現状・要望を分析してお役に立つ情報・保険を心を込めてお届けします
- お客さまに常に感謝して行動致します

## 「顧客最善の利益の追求」

【方針】 上記の在り方で、お客さまに最適な保険を提案します。

【KPI】 お客様状況確認のヒアリング項目最低 30 以上 専門性の観点からアドバイスのみ件数 30%以上  
(前年実績 33%)

## 「利益相反の適切な管理」

【方針】 上記の在り方で、お客さまに最適な保険を提案します。

【KPI】 社内勉強会の実施 年 4 回以上 (前年実績 3 回)

## 「重要な情報のわかりやすい提供」

【方針】 上記の在り方で、お客様に重要な情報をご説明いたします。

【KPI】 年間苦情件数・クレーム件数 5%以下 (前年実績 0.2%)

## 「顧客にふさわしいサービスの提供」

【方針】 上記の在り方で、顧客契約の適切な管理とアフターフォローとサポートを行います。

【KPI】 契約継続率 95%以上 (前年実績 97.8%)

## 「従業員に対する適切な動機づけの枠組み等」

【方針】 上記の在り方で、保険商品の勉強会やコンプライアンス研修などを積極的に行い従業員のスキルアップ人材育成に努めます。

【KPI】 社内コンプライアンス研修の実施年 4 回以上 (前年実績 12 回)

以 上

作成日：2025 年 8 月 15 日