

## お客さま本位の業務運営方針

東京エイドセンターは、昭和60年に東京都職員の福利厚生の上昇を図るために、団体損害保険を取り扱う保険代理店として設立されました。

「親切・丁寧・迅速」をモットーに「常にお客さまの立場に立ったサービスのご提供」、「お客さまにとって最適な保険のご提案」を基本方針としています。お客さまに寄り添い、お客さまのニーズを把握し、適切な保険提案ができるように意向把握に努めます。また、お客さまに正しく分かりやすい保険の内容をご説明するために、商品知識の向上に努めてまいります。

お客さまにより良い保険サービスの提供をめざすため、以下の運営方針を定めます。お客さま本位の業務運営態勢を強化するとともに保険サービスの向上に取組み、定期的に見直し・公表してまいります。

### 方針1 お客さま本位の業務運営の実践と企業文化の確立

【原則2, 7に対応】

お客さまに良質な保険サービスを提供するため、本運営を実施し、企業文化として確立するように努めてまいります。

#### 【主な取組内容】

1. 東京都職員及び東京都・東京都政策連携団体等の皆様と深い信頼関係を構築し、選ばれる代理店を目指します。
2. お客さまの視点に立ったサービスを追求し、必要とされる価値を提供します。
3. お客さま本位の業務運営の定着を図るため、法令順守・顧客保護管理態勢等の状況を的確に把握し、適正な内部管理態勢の確立・強化につとめます。

### 方針2 お客さまの最善の利益を追求

【原則2, 3に対応】

高度の専門性と職業倫理を保持し、誠実・公正に業務を行い、お客さまの最善の利益を図ります。

#### 【主な取組内容】

1. 役職員全員が高い職業倫理意識と保険分野における専門性の高い業務知識・資格を身に付け、お客さまニーズを的確に捉えたより良い商品とサービスを提供することを通じて、お客さまの利益を最優先して誠実・公正に業務に取り組み、お客さまに選ばれ続ける会社を目指します。
2. お客さまの声を幅広くお伺いするとともに、寄せられたすべてのお客さまの声に真摯に耳を傾け、迅速かつ適切に対応します。
3. お客さまが事故や災害に見舞われた時は、ご不安の解消と迅速な保険金・給付金のお支払いに努めます。
4. 自社や保険会社の利益を優先しお客さまの利益を不当に害することがない様、関連法令を順守し、公平・公正かつ透明性のある判断のもと適切に業務を行います。

### 方針3 重要な情報の分かりやすい提供

【原則5に対応】

保険に関わる重要な情報をお客さまに分かりやすく提供します。

#### 【主な取組内容】

1. 高齢者に対しゆっくり丁寧に接し、寄り添った対応を実施します。
2. 専門用語を極力避け、平易な言葉で丁寧に分かり易くご説明し、お客様が自らのニーズを保険商品に反映できるサポートを行います。また、お申込に際しては、告知の重要性を含む重要事項・注意喚起情報についてお客さまに十分に説明し、ご理解・ご納得をいただいた上で申し込み手続きを行います。
3. 送付書類には、付箋・メモ・マーカーなどを活用し、分かり易く案内します。

### 方針4 お客さまにふさわしいサービスの提供

【原則6に対応】

お客さまニーズに合った最適な商品を選択いただけるように適正な保険募集及び契約管理を実施します。

#### 【主な取組内容】

1. お客様のリスク変化の把握に努め、その時の最適な保険商品を提供することで安心をお届けします。
2. 団体契約・団体扱保険の認知度を向上させる普及活動に取り組み、保険会社・団体と協議し、魅力ある商品を会員に提供いたします。
3. 保険相談会などを通じて、個別のアドバイスを実施いたします。

### 方針5 適切な動機付けと人材育成の枠組み

【原則7に対応】

当社は、お客さまの最善の利益を追求するための従業員に対する適切な教育・研修を実施します。

#### 【主な取組内容】

1. 最大の経営資源は人材であり、社員一人ひとりの成長こそが会社の成長を支えるとの認識のもとに社員の教育・育成を行います。
2. 急増する社会的なリスクへの対応、お客さまの幅広いニーズに適時適切にお応えするように役職員の専門的な金融・保険知識習得に向けた教育体制を整備します。
3. 知識、スキルの習得は、社員自らが積極的に取り組むことを基本に計画的に推進します。
4. 当社は、お客様からの声を積極的に取り入れ、業務の適正さを定期的に評価し、必要に応じて改善策を講じより良いサービスの提供に努めます。

令和6年12月12日制定  
令和7年1月1日施行  
株式会社東京エイドセンター

\* 「お客さま本位の業務運営方針」の策定にあたって弊社は、金融庁が策定した「顧客本位の業務運営に関する原則」を踏まえた方針を制定し、原則との対応関係も併せて記載しております。

金融庁が策定した「顧客本位の業務運営に関する原則」については以下のリンクから確認願います。

URL : <https://www.fsa.go.jp/policy/kokyakuhoni/kokyakuhoni.html>