

お客さま本位の業務運営方針

2025年2月3日策定

RS パートナー株式会社（以下「当社」といいます。）は、以下の企業理念を追求・達成していくため、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」に基づき「お客さま本位の業務運営方針」を策定し、この徹底を図ってまいります。

【企業理念】

1. 地域の情報収集を常に行いその地区での業界「一丁目一番地」を目指します。
2. お客さまと一緒に問題を探し出しスピーディーに判断・解決し、保険を基盤とした幅広い企業コンサルティング活動を行います。
3. お客さまの安心・安全・安定を提供し地域企業とともに成長発展し社会に貢献します。
4. 専門家との連携によりお客さまの多様な問題を解決します。

1. お客さま本位の業務運営方針の策定と徹底〔対応原則：原則1、原則7〕

当社は、徹底したお客さま本位の業務運営を行い、企業として社会的責任を果たしていきます。そして、その実現に向け、以下を当社の基本方針と定め、日々実践してまいります。

2. お客さまの最善の利益の追求〔対応原則：原則2、原則7〕

当社は、お客さまと共に最善の利益を追求していく企業を目指します。

そのために、高い専門知識をもって、今までにない新たなリスクからもお客さまを守り続けるため、常に商品知識の向上を追求いたします。また、お客さまからの意見・要望・苦情などを全員で共有し再発防止策や対策を打ち出し日々改善してまいります。

3. 利益相反の適切な管理〔対応原則：原則3〕

当社は、お客さまの利益を保護するため法令を遵守するとともに、業務運営において利益相反のおそれを正確に把握し、これを適切に管理・抑制するための社内体制を整備・実践いたします。

4. 手数料等の明確化〔対応原則：原則4〕

当社は、お客さまが負担する手数料について明確にご説明します。特に、変額保険や外貨建て保険などの特定保険契約をご提案する際には、商品設計上お客さまにご負担いただく諸費用について、その種類や算出方法などを具体的かつ分かりやすくご説明し、十分にご理解いただけるよう努めてまいります。

5. お客さまへの重要な情報の分かりやすい提供〔対応原則：原則 5、原則 6〕

当社は、お客さまが適切な判断をできるように分かりやすい言葉で提案を行い、「契約概要」「注意喚起情報」をもとに丁寧にご説明いたします。また常に有益な情報を適宜提供できるよう努め、必要に応じて土業等の専門家との連携も積極的に行ってまいります。

6. お客さまにふさわしいサービスの提供〔対応原則：原則 5、原則 6、原則 7〕

当社は、お客さまの環境や変化を分析し、現在におけるリスクやサービスを適切に把握してその時に合ったサービスを提案していくように努めてまいります。万が一、事故が発生した際には、お客さまの不安に寄り添い、常に早期・円満な事故解決に向けて尽力するとともに、お客さまへ安心・安全・安定を提供し続けてまいります。

7. お客さまからの満足を高め続ける人材育成と継続的な業務改善〔対応原則：原則 6、原則 7〕

当社は、企業理念および本方針に掲げる取り組みを実現するため、地域のお客さまに選ばれ続ける代理店・従業員の育成に努めてまいります。

具体的には、従業員が質の高い専門知識を習得し、成長し続けられるよう、定期的な研修・勉強会を積極的に実施します。これらを通じて、お客さまの満足度を高め続ける人材を育成し、強固な内部体制を構築してまいります。

さらに、社内で PDCA サイクルを実施し、持続的な業務改善に努めてまいります。

【お客さま本位の業務運営方針の年間計画】

当社は、「お客さま本位の業務運営方針」の定着状況を測る指標として、成果指数・KPI を設定し、その進捗を年に一度、集計・公表いたします。さらに、公表した結果を分析して具体的な改善策を講じることで、より一層、お客さま本位の業務運営を推進してまいります。

1. 早期更改率 30 日前: 目標 80%以上
2. 社外研修実施目標: 12 回/年
3. 満期継続率: 目標 90%以上
4. 契約時キャッシュレス率: 95%以上
5. お客さまの声（苦情）: 目標 0 件（※）
6. 社内研修・勉強会 実施目標: 12 回/年

（※）苦情ゼロを目指すとともに、万が一寄せられた保険契約者等の声は真摯に受け止め、原因を分析し、再発防止策を講じることで業務品質の向上に努めてまいります。

<実施期間: 毎年 3 月 1 日～翌年 2 月 28 日>

<公表予定: 毎年 4 月 1 日>