

2025年1月28日

## お客さま本位の業務運営方針の策定について

INPEX ビジネスサービス保険代理店（以下、「当社」とします。）は、お客さま第一の取組みを一層推進するため、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、「お客さま本位の業務運営方針」を策定いたしました。

今後も、お客さまの利便性の向上と地域の発展・利益への貢献に向け、お客さま一人ひとりを大切にしたお客さま第一の業務運営を推進してまいります。

株式会社 I N P E X ビジネスサービス  
保険・旅行業務部 保険グループ  
新潟営業所 保険グループ

### お客さま本位の業務運営方針

#### 基本的な方針

**方針1. 「お客さま本位の業務運営方針」を策定し、その実現に向け積極的に取り組みます。**

当社は、「損害保険」「生命保険」の代理店として、「お客さま本位」を実践し、お客さまに信頼される代理店を目標として、その実現に向け「お客さま本位」の業務運営に積極的に取り組んでまいります。

～原則1関連～

**方針2. お客さまのニーズにあった商品の提供を目指します。**

当社は、社会環境の変化に伴うリスクや多様化するお客さまニーズに迅速かつ柔軟に対応し、「お客さまの安心と満足」を実現するため、お客さまとの対話をベースに、必要かつ十分な情報提供とお客さまの真のニーズ把握、最適な商品・サービスの提供を行います。

～原則3、6関連～

**方針3. お客さまへ重要情報の提供徹底やわかりやすい説明を実践します**

当社は、お客さまが納得感のある保険加入ができるように重要事項を間違いなく提供するとともにわかりやすい説明を実践します。また保険金請求時にはスムーズな支払いが受けられるように適宜情報提供を行います。

～原則5関連～

**方針4. お客さまの声に真摯に耳を傾け、改善に活かします。**

当社は、寄せられた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。また、お客さまの声を品質の向上に向けた諸施策に活かします。

～原則2関連～

**方針5. 社員一人ひとりが『お客さま本位の業務運営』を実践します。**

当社は、「お客さま本位の業務運営」の実現に向け、『INPEX 行動規範』を実践し、お客さまに安心と満足を提供します。また、各種社内会議や研修を通して「お客さま本位の業務運営」の風土醸成を図ります。

～原則7関連～

## 具体的な取り組み

### 方針1. 「お客さま本位の業務運営方針」を策定し、その実現に向け積極的に取り組みます。

- より良い業務運営を実現するため、方針は定期的に見直しを検討します。
- 策定した方針は、当社 HP に掲載します。

### 方針2. お客さまのニーズにあった商品の提供を目指します。

- お客さまとの対話をベースにお客さま意向を確認し、最適な保険の提案を目指すため、保険会社商品研修を積極的に受講します。
- お客さまに保険商品をご提案するに際し、自社の利益にとらわれることなくお客さまニーズの把握に努め比較推奨販売を遵守していきます。

### 方針3. お客さまへ重要情報の提供徹底やわかりやすい説明を実践します

- 口頭による説明だけでなく、商品内容をビジュアルに例示した「商品パンフレット」等を活用し、お客さまに商品内容を十分ご理解いただけるよう、分かりやすい説明を行います。
- お客さまに対する適切な事故対応を目指し、保険会社と積極的に連携し、経過状況の報告などお客さまの不安を軽減するよう取り組みます。

### 方針4. お客さまの声に真摯に耳を傾け、改善に活かします

- 当社は、お客さまから寄せられた声（問い合わせ、相談、要望、苦情、感謝等）に真摯に耳を傾け、日々のお客さまサービスの改善に活かします。
- お客さまから寄せられた声を真摯に受け止め、品質向上・お客さま満足度向上に活かすために、定例の社内会議にて、業務改善に関し協議検討を行います。

### 方針5. 社員一人ひとりが『お客さま本位の業務運営』を実践します

- 社員全員が「INPEX 行動規範」を実践し、お客さまに安心と満足を提供します。
- 損害保険・生命保険会社のコンプライアンス研修を受講し、継続的な「お客さま本位の業務運営」の方針の浸透及び意識向上を目指します。