

## お客さま本位の業務運営方針

プリマ・マネジメント・サービス株式会社は、保険代理店として、コンプライアンスを重視するとともに、つねにお客さまの立場に立ち、何がお客さまの「安心」と「満足」につながるのかを第一に考えて行動します。

このお客さま第一の行動、すなわちお客さま本位の業務運営を実現するために、以下の事項に取り組みます。

### 1. お客さま一人ひとりにとって、最適な保険商品の提案・サービスを提供します

【原則 2, 3, 4, 5, 6 に対応】

#### (1) 最適な保険商品・サービスを提供します。

当社は、お客さまのご意向を適切に把握し、そのご意向をお客さまの立場に立って考え、最適な保険商品・サービスを提供いたします。

なお、保険の募集・販売にあたっては、お客さまのご意向の則した適切な保険商品を提供させていただくため、当社の比較推奨販売方針に従い、保険会社より受け取る手数料等にとらわれることなく適正に業務を遂行してまいります。

#### (2) 分かりやすく丁寧なご説明をいたします。

当社は、保険商品・サービスの内容や仕組みについては、お客さまが十分ご理解いただけるようわかりやすく丁寧にご説明してまいります。

#### (3) ご契約後のお客さまも支え続けます。

当社は、ご契約後もお客さまがおかれた状況や環境を踏まえて、ご契約内容の見直しを行ったり、事故発生時には迅速かつ丁寧な対応で早期解決を図るなどの対応を通じて適切にアフターフォロー行ってまいります。

### 2. 「お客さまの声」を活かし、業務品質の向上を図ります

【原則 2, 7 に対応】

当社は、お客さまからいただいたご意見、ご要望、ご不満など（以下、「お客さまの声」）については、誠実かつ迅速にお応えするとともに、成長の機会と受け止め、業務品質の改善、向上に活かしてまいります。

### 3. 方針の浸透と、スキルアップを図ります。

#### 【原則7に対応】

当社は、当該「お客さま本位の業務運営方針」の徹底ならびに、お客さまを支えるプロとして商品・サービス知識のみならず関連知識の習得に向けて、定期的な教育・研修の実施に継続的に取り組んでまいります。また、専門性を高めるための資格取得を推進してまいります。

当社が定める「お客さま本位の業務運営方針」の定着状況を評価するための指標（KPI）は、以下の通りです。

- |                    |           |                   |
|--------------------|-----------|-------------------|
| 1. 「お客さまの声」受付状況    |           |                   |
| 2. 満期日7日前証券作成率     | 目標：97.5%  | (2024年度実績 95.9%)  |
| 3. 自動車保険継続率        | 目標：95.0%  | (2024年度実績 93.4%)  |
| 4. ご契約者数           | 目標：1,285名 | (2024年度実績 1,279名) |
| 5. 研修回数            | 目標：12回    | (2024年度実績 12回)    |
| 6. 損害保険プランナー資格取得者数 | 目標：3名     | (2024年度実績 0名)     |

2020年3月26日制定  
2025年11月21日改定