

保険業務に関するお客さま本位の運営方針

私たちは、美しく快適な人間空間づくりを通し、地域社会から信頼される企業として、豊かな社会の実現をめざします。
保険業務を通じて、お客さま一人ひとりの悩みと夢に寄りそい、「お客さまの最善の利益」をとことん追求することで、永く幸せに生きられる社会を実現します。

方針 1

常にお客さまを起点とし、お客さまの期待に応える最適な商品・サービスを提案します。

サーラグループの多様な事業領域とのシナジーを活かし、お客さまのライフステージや企業の課題に応じた最適なリスクマネジメント・保険提案を行います。
お客さまの生涯に寄り添い、お客さまの暮らしに役立つ情報をお届けします。
【金融庁原則：2、5、6 に対応】

方針 2

お客さまの声を真摯に受け止め、常に魅力的な品質を追求します。

いただいたすべてのお客さまの声（苦情・お褒め・ご要望）を経営の貴重な財産として位置づけ、真摯に傾聴し「お客さまの声 報告フォーム」を作って収集、記録します。
「お客さまの声」は、当社業務品質の改善に活用するために深く分析し、再発防止策の周知徹底、および好事例の全社展開を行うことで、お客さまから愛され信頼されるブランドを目指します。
【金融庁原則：2、6 に対応】

方針 3

地域の防災・減災および事故防止に努め、万が一の災害や事故の際には、お客さまに寄り添いサポートします。

よき企業市民として、サーラグループ各社やビジネスパートナーと密接に連携し、ハザードマップの確認や安全セミナーの開催、地域企業の BCP（事業継続計画）や事業継続力強化計画の策定支援を通じて地域の安全に貢献します。
また、万が一の事故・災害時には、親身なサポートにより、お客さまの不安を解消します。
【金融庁原則：2、5 に対応】

方針 4

あらゆる場面で法令や社会規範を遵守し、あらゆる人に誠実、公平かつ公正に接します。

営業・経営管理・内部監査の各部門が相互に牽制機能を果たすことで、コンプライアンスを最優先とする管理態勢を構築します。
不適切な利益相反取引や、お客さまの利益を不当に害する行為を排除し、透明性の高い健全な業務運営を維持します。
【金融庁原則：2、3、7 に対応】

方針 5 一人ひとりが自ら考え行動し、互いに高め合う、やりがいと活力に満ちた企業風土を確立します。

高い倫理観と専門知識を持つプロフェッショナルな人材を育成します。
お客さまの最善の利益を追求する「お客さま本位」の業務運営が、企業文化として深く根付くよう、継続的な研修を実施するとともに、本方針の定着度合いを評価するための指標として、代理店満足度をお客さまからの評価に関する指標と位置づけ、取組の実践、定着を進めてまいります。
【金融庁原則：1、7に対応】

※金融庁原則 4（手数料等の明確化）につきましては、当社の保険代理店業務の実態に鑑み、対象外としております。

本方針は、金融庁の定める「顧客本位の業務運営に関する原則」に準拠して策定しています。環境変化に応じ定期的に見直しを実施し、各年度の重点取組方針とともに公表いたします。

	お客さまアンケート収集件数	代理店満足度
指標の状況（2026 年 3 月末）	5 4 1 件	8 9 . 8 %

※代理店満足度

「お客さまアンケート」の回答項目の 1 つである「代理店満足度」は、質問項目
『ご契約手続きや、日頃のご相談等を含め、代理店の対応全体にどの程度満足されていますか。』
（11 段階：10～0）のうち、10～6 評価（数が多いほど満足している）の回答割合を示すものです。
本指標は、お客さまが実感されている評価を、より実態に近い形で反映したものと考えられることから、お客さまからの評価に関する指標と位置付けています。

以上