

# お客様本位の業務運営に関する方針

株式会社ライフクリエイト（以下、当社）は、常にお客様の立場にたって行動し、『保険』を通してお客様に安心をお届けするため、お客様から最初に相談される企業・社員であり続け、お客様との持続的なお付き合いを実現するために以下の方針を定めます。

## 1. お客様本位の業務運営の徹底

当社は、

お客様が大切にしていることに耳を傾け、その‘思い’に対する最適な答えをライフプランニングやリスクマネジメントを行い、お客様に本当の安心と満足を届けます。そして、複数の保険会社の保険商品を取り揃え、高度な専門的知識を持ちながらお客様の‘思い’を形にかえていきます。

## 2. お客様のご意向に沿った適切な商品の提案とサービスの提供

当社は、

- ルールに定められた保険募集人としての意向把握義務・情報提供義務・意向確認義務を厳格に履行します。
- お客様の知識・取引経験・目的・ニーズを把握し、お客様に適切な保険商品のラインナップを用意し、お客様の年齢・知識・経験・財産の状況・ご加入の目的（ご意向）に照らし、適切な保険商品のご提案と各種重要情報のご提供に努めてまいります。常にお客様との対話を心がけ、対話を通じてお客様の意向の把握・情報提供・最終意向の確認、などのステップを踏んでまいります。
- 保険商品をご提案する際には、より分かりやすい表現や方法で商品毎の内容・特色・リスク・等の正確なご説明に努めます。
- お客様に適切な保険商品をご選択いただけるよう、幅広い年代のお客様への情報やサービスの適切な提供に取り組んでまいります。
- 一番大切にしていることはお客様の評価です。私たちはお客様とのいかなる接点でも、お客様の心のコンディションを整えていくことができると考えております。書類の発送、電話の対応、面談によるご案内など、日々、お客様から声を集め、業務改善をしていきます。

## 3. お客様の意向・ニーズをとらえた商品ラインナップの整備と適切な推奨商品の選定

当社は、

当社は、お客様のライフステージや加入目的、保障（補償）のニーズ、リスクの許容度等に応じ、お客様に適切な保険商品をご選択いただけるよう、幅広く高品質な商品のラインナップを整備するとともに、公平かつ適切な推奨商品の選定を行うことにより、お客様の利益を最優先に考えたサービスをご提供できるよう取り組んでまいります。

#### 4. お客様の最善の利益の追求・利益相反の適切な管理

当社は、

- お客様の利益を最優先に行動することが、『お客様との永続的なお付き合い』を実現し、お客様からの信頼を得る唯一の方法と考えます。保険だけでなく、外貨建の保険、変額年金保険等、リスク性商品を販売の取扱を行い、お客様が今、本当に必要としている商品をご提案いたします。また、必要でない場合には提案を行いません。提案時点で最善の商品を提案しないことで、後々お客様からの信頼を失うことを最大の損失ととらえ活動いたします。お客様の利益を不当に害するおそれのある取引を適切に把握・管理するための体制を整備し、維持・改善に努めてまいります。そのために何が利益相反にあたるかの社内教育を行い、当社募集人が利益相反を常に意識しながら活動いたします。
- その上で、保険会社や当社関係者の利益を優先することなく、おさまざまな保険商品を取り揃えています。そして各保険会社の商品とサービスを独自に分析し、比較推奨方針を策定しており、お客様の想いに沿った保険商品を分かりやすいご提案することに注力し、意向・ニーズに合った保険商品の提案・販売を行ってまいります。

#### 5. 適切な業務運営に向けた従業員教育と研修の実践

当社は、

募集人に対し研修や外部専門資格の取得奨励等を通じ、保険商品、経済情勢、利益相反、ITテクノロジー等に関する知識・技術の取得・強化を図り、保険募集に関するすべての業務サービスの質を高め、「お客様本位の業務運営」の考え方・行動を浸透させてまいります。