

## 顧客本位の業務運営方針

伏見管理サービス(株)は、「お客様の声を最優先に考え、安全、安心で快適な住環境をご提供する事により、お客様に『満足』いただき社業の発展を通じて、地域社会に貢献する」という経営理念のもと、本業である不動産管理業と一体となってお客様に最適な保険商品の提案とお客様本位の良質なサービスを提供し、経営理念の達成に向け全力で取り組んでまいります。

### 【方針】

#### ■お客様の最善の利益の追求（原則2 顧客の最善の利益の追求）

当社は、お客様の抱えるリスクやニーズを的確に把握し、「長期にわたってお客様をお守りすること」を念頭に置き、適切な情報提供を行い、お客様の意向に沿った保険提案を行います。

また、「お客様の声」を真摯に受け止め、誠心誠意対応するとともに業務品質の向上に努めてまいります。

### 【取組】

#### ■大切な住まいだからこそ、安心も長期でお届けできるように提案を行っております。

### 【方針】

#### ■利益相反の適切な管理（原則3 利益相反の適切な管理）

当社は、保険代理店として保険会社から代理店手数料を受領しますが、その手数料に捉われることなく、お客様への保険提案にあたっては、お客様の利益が不当に害されることのないよう適切な利益相反の管理を行います。

### 【取組】

#### ■比較可能な商品を提示し、違いを丁寧に説明のうえ、お客さまに選択いただくようにしております。

### 【方針】

#### ■重要な情報の分かりやすい提供（原則5 重要な情報の分かりやすい提供）

当社は、お客様の知識、保険の加入目的等を総合的に勘案し、ご提案に際してはわかりやすい言葉を使い、お客様に誤解が生じぬよう重要な情報を分かりやすく丁寧にご説明します。

### 【取組】

#### ■専門用語は使わず、かみ砕いた言葉でわかりやすくお客さまにご納得いただくまで何度でも丁寧な説明を行うようにしております。

### 【方針】

#### ■お客様にふさわしいサービスの提供（原則6 顧客にふさわしいサービスの提供）

当社は、お客様が万が一の事故に遭われてお困りの際、お客様にしっかりと寄り添い、保険金を一日も早くお届けできるよう保険金請求手続きの支援、お客様のご不安を軽減すべく経過状況の報告など適切なアフターフォローを行ってまいります。

### 【取組】

#### ■事故のご連絡をいただいた際には、可能な限り当日中に保険会社へ事故報告を行い、保険金支払部門の担当者と密に連携を取りながら、迅速にお客様対応担当者へ支払い手続きに関するフォローを行う体制を取っております。

### 【方針】

#### ■従業員教育の徹底によりサービス品質の向上を目指します（原則7 従業員に対する適切な動機付けの枠組み等）

従業員に対する教育や研修等を通じて、お客様に寄り添い丁寧なご案内ができる人材の育成に努めます。

### 【取組】

#### ■新入社員向けに取扱商品、事故対応、コンプライアンス等に関する研修を3回に分けて実施しております。

#### ■募集人を指導する立場にある保険専任部署の全員が損害保険プランナーの認定を取得する取組を行っております。

### 【KPIについて】

KPI（評価項目）	原則	2024年度	2025年度目標	2026年度目標
損害保険プランナー在籍数	2.3.5.7	0名	4名	5名
社内研修実施回数	2.3.5.6.7	1回	3回	5回
お客様の声 ご不満の件数	2.3.5	6件	5件未満	3件未満
事故対応力認定制度一般・専門合格	6	3名	4名	5名

2026年2月16日  
伏見管理サービス株式会社