

お客さま本位の業務運営方針

	方針	取組み	K P I	取組状況・成果
1	【原則2】お客さまの最善な利益の追求 ・弊社は、お客さまの声に耳を傾け、ご意向の把握・確認を丁寧に行い、最適な提案を行います。	・弊社は、2024年12月にISO9001認証取得しました。 ・本年度も引き続き、ISO9001の取組を通じてPDCAサイクルを用いた業務品質の向上に努めてまいります。	2025年度目標 ・SJ社NPS 93pt ・お客さまの声収集 60件	2024年度実績 ・ISO9001認証取得 ・SJ社NPS 90.7pt(1月末) ・お客さまの声収集 48件
2	【原則3】利益相反の適切な管理 ・弊社は、お客さまに不利益が生じないよう、幅広い専門的な知識習得に努め、高い倫理観を持って行動します。	・教育研修計画に基づき、コンプライアンス・品質向上のための研修を毎月全社員に実施します。	2025年度目標 ・研修実施回数 12回	2024年度実績 ・研修実施回数 12回
3	【原則4】 ・弊社は、手数料開示の求められる、投資信託等の金融商品の取り扱いがございませんので実施していません。	・弊社は、現在お客さまが負担する手数料・その他の費用が発生する商品、投資性商品または、商品やサービスをパッケージとした商品の販売はいたしておりません。ただし、今後このような商品を取り扱う場合、市場リスクやお客さまにご負担いただく費用に関する情報・その他重要な情報をお客さまに十分ご理解いただけるようわかりやすい情報提供を行うよう努めて参ります。なお、弊社は保険代理店であり、金融商品の組成に携わることはありません。		
4	【原則5】重要な情報のわかりやすい提供 ・弊社は、お客さまにとって有益な各種情報提供に努めてまいります。また、その際は丁寧でわかりやすい説明を行います。	・タブレット、パソコンによるナビゲーションシステムを利用し、わかりやすい表現を用いて、お客さまが理解しやすいよう丁寧に説明を行います。	2025年度目標 ・ペーパーレス手続き率 95%	2024年度実績(1月末) ・ペーパーレス手続き率 91.5%
5	【原則6】お客さまに相応しいサービスの提供 ・弊社は、お客さまにご満足いただける、お客さまに最適で相応しいプランをご提供いたします。	・お客さまへのアンケート回答をご依頼し、お客さまにご満足いただけているかを全役職員で振り返り、サービス向上および業務改善に取り組みます。 ・取扱商品については研修を実施し、理解を深めます。	・2025年度目標 ・SJ社NPS 93pt ・SJ社アンケート回答率 15% ・商品研修 4回	・2024年度実績 ・SJ社NPS 90.7pt(1月末) ・SJ社アンケート回答率 12.3% ・商品研修 4回
6	【原則7】従業員に対する適切な動機付けの枠組み等 ・弊社は、従業員が誇りとやりがいを持てるように、職場環境および「学びの場」の充実を図ります。	・体制の整備、働きがいのある職場環境実現のために、人事・労務・福利厚生制度・教育研修の充実を図ります。	2025年度目標 ・役員個人面談 2回 ・研修実施 12回	2024年度実績 ・役員個人面談 2回 ・研修実施 12回