

## お客さま本位の業務運営方針

大同テクノサービス株式会社（以下、当社）は、保険を取り扱う金融事業者として、金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則」に基づき、保険代理店業務における「お客さま本位の業務運営方針」を策定し、公表します。

### 方針1. お客さまに最適な商品の提案 [金融庁原則2・3・6]

お客さまのご意向を適切に把握し、お客さまのご意向や状況にあった最適な商品のご提案に努めます。

また、商品ご提案にあたっては、当社の利益のためにお客さまの利益を不当に害することがないように、利益相反を排除してまいります。

#### 【取組み】

- ・お客さまのご意向をヒヤリングし、対応履歴を記録します。
- ・手数料に関係なく、最適なプランをご提案します。

### 方針2. 重要な情報の分かりやすい提供 [金融庁原則5]

お客さまが最適な商品を選択いただけるよう、ご説明の際は、重要な情報は分かりやすい言葉で行います。特にご高齢のお客さまには、適宜確認をしながら対応します。

#### 【取組み】

- ・重要な情報は、資料やパンフレットを用いて丁寧にご説明します。
- ・高齢者の方には書面および口頭でご説明します。

### 方針3. お客さまの声を活かした業務品質向上 [金融庁原則2]

お客さまの声を受け止め、誠実、迅速かつ適切に対応し、業務品質向上に活かします。

#### 【取組み】

- ・「お客さまの声アンケート」を実施し、必要により結果を業務品質向上に活かします。

#### **方針4. お客様本位の業務運営を行うための従業員教育 [金融庁原則7]**

当社は、お客様本位の業務運営を実現するため、募集人に対する教育・研修およびコンプライアンスの強化に継続的に取り組みます。

##### **【取組み】**

- ・業務運営方針の徹底に向けて、継続的に社内研修を実施します。

#### **お客様本位の業務運営のためのKPI（方針1～4共通）**

- ・「お客様の声アンケート」による満足度評価
- ・「お客様の声アンケート」集計結果の部内会議への報告回数
- ・コンプライアンス研修の実施回数

#### **KPIに対する2025年度実績（2026年2月末時点）**

- ・「お客様の声アンケート」による満足度評価：新指標のため実績なし
- ・「お客様の声アンケート」集計結果の部内会議への報告回数：新指標のため実績なし
- ・コンプライアンス研修の実施回数：4回

金融庁が定める「顧客本位の業務運営に関する原則」の詳細につきましては、以下のURLからご確認いただけます。

<https://www.fsa.go.jp/policy/kokyakuhoni/kokyakuhoni.html>