

# お客様本位の業務運営方針書

有限会社 平野商会

## 「経営理念と基本方針」

私たち(有)平野商会は「こよなく愛され、親しまれ、頼られる会社づくり、人づくり」を経営理念とし、弊社のサービスを通して安心、安全、快適を提供しお客様の生活、業務をサポートし敷いては地域の活性化に貢献することを使命とし業務運営方針書と「お客様本位の業務運営」の評価指標（KPI）を合わせて下記のように定めます。

### 1 お客様の最善利益の追求

私たちは、お客様の生活をサポートするためにお客様のご意向を確認、共感し最適かつ安心・安全・快適なご提案と振る舞いをご提供できるよう追及してまいります。

アンケート回答件数 50件(2024年度実績 0件)

### 2 利益相反の適切な管理

私たちは、お客様の利益を害することなく信頼を持って正直な内容でご提案を行ってまいります。

コンプライアンス研修 年4回開催・受講率100%

### 3 重要な情報の提供

私たちは、お客様にメリットだけでなくデメリットの場合も含めてお伝えいたします。けっして選択を困難にするためではなくお客様が正確にご理解いただいているかを十分に確認していただくためにご案内しております。

ペーパーレス対応率 85% (2024年度実績 97.8%)

### 4 お客様にふさわしいサービスの提供

私たちは、「トータルカーライフサポート」がさらに充実かつ高精度な内容になるよう専門的知識・技術に合わせて周辺知識を習得・共有し続けることを行ってまいります。

7日前証券作成率 95%(2024年度実績 53%)

### 5 社員に対する適切な動機付けの仕組みなど

私たちは、お客様の生活をサポートするために定期的な社内勉強会と協力会社等の社外研修を活用し日々、技術と知識の向上、情報収集に努め社員一人一人の成長に貢献する体制を構築し続けます。

商品研修回数 年6回・受講率100%

令和7年3月1日