

## お客さま本位の業務運営方針

株式会社タイセイ・ハウジー

2020年4月16日制定

### 《経営理念》

株式会社タイセイ・ハウジー（以下当社）は、不動産管理を通じて、「豊かな住環境の提供」と「社会へいかなる貢献ができるか」を経営の理念として、独創性、特化性、優位性を兼ね備えた不動産ビジネスサービスを提供する企業を目指しております。

### 《保険代理店業務運営方針》

#### 【基本方針】

「豊かな住環境の提供」を目指し、自然災害・突発的な事故・その他住環境におけるトラブルからお客さまを守るために、賃貸住宅の入居者向け火災保険や建物オーナー向け火災保険を中心に、入居スペース・物件に適した保険提案を心がけます。

この基本方針はその取組みや成果を定期的に見直し、お客様からの期待に応えられる代理店を目指します。

#### 【お客さまの最善の利益の追求】

当社は、創業以来、賃貸住宅管理、社宅管理業務代行、入居者斡旋業務、家賃保証、さらに戸建分譲、売買仲介、リフォーム事業を積極的に展開してまいりました。日本でも有数の不動産管理会社に成長し、蓄積されたノウハウを保険代理業に活かすことでお客さまの利益を追求してまいります。更なる業務品質向上実現のため、お客さまの声を真摯に受け止め、PDCA サイクルで業務改善に取り組みます。

#### 【利益相反の適切な管理】

当社は、保険代理店としてお客様と保険会社の間立ち、中立公平な立場からお客様に保険提案を実施します。また、当社でお客様へご提案する保険商品は取扱い保険会社の中から、保険料・補償内容などの商品性、保険会社の健全性、保険会社のサービス内容を総合的に勘案し、お客様の保険選びのご意向に精通している保険募集人の視点・意見も取り入れながら、推奨商品を選定し、定期的に見直してまいります。

#### 【重要な情報の分かりやすい提供】

当社は、不動産管理会社として蓄積した賃貸物件に纏わるリスクを中心に、お客さまにわかりやすく説明し、丁寧に保険提案を行います。ご高齢なお客さまに対しては、ご家族の同席をお願いする等、より丁寧なご案内を心掛けてまいります。

#### 【顧客にふさわしいサービスの提供】

契約のインターネット化による手続きの早期完了、ペーパーレス化、キャッシュレス化等に取り組む、さまざまなお客様ニーズに応じてまいります。

#### 【従業員に対する適切な動機付けの枠組み等】

- ・従業員に対し、年2回以上コンプライアンス研修を実施し、募集ルール・禁止行為等の理解を深め、お客様本位の業務運営方針の周知徹底を図ります。
- ・お客様の声に誠実かつ迅速に対応します。お客様の声ならびに社内に内在するコンプライアンス関連情報を収集・分析し、PDCA サイクルで業務改善に取り組みます。
- ・コンプライアンスを経営の重点項目として、役職員の人事評価にあたってはコンプライアンス遵守状況を確認し、適切な人事評価を行います。

#### 【当方針定着化に向けた KPI】

1. 自社作成アンケートを基にしたお客さまの声（お褒めの言葉、ご要望、ご不満等）による PDCA
2. 社内研修実施実績（2019年度）  
コンプライアンス研修（2回）
3. 新規契約におけるインターネット募集率  
2019年4月～2019年12月 83.2%  
※入居者向け火災保険一般契約における当社データに基づきます
4. 更改契約(\*)における保険未加入者撲滅のためのお客さまフォロー活動  
最低6回実施（DM3回・電話&SMS3回）  
（\*）入居者向け火災保険一般契約。退去・解約済み物件等を除く。