

# お客様本位の業務運営方針

制定日：2020年4月1日

改定日：2026年6月1日

京王観光株式会社

保険事業部

当社は保険リスクマネジメントサービスを通じて、「安心・安全」を提供する事を使命とし、お客様へのサービス品質向上の為に『お客様本位の業務運営方針』を定め、以下の通り宣言いたします。

(本方針は、金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する原則(表1参照)」に対応したものととなります)

## 方針① 企業理念に基づいた業務の遂行 [原則1. 7に対応]

内容・企業理念：私達は社会に貢献するため地域社会との融和を図り、  
お客様に信頼され愛される KEIO をめざします

## 方針② お客様との約束 [原則1. 2. 4. 5. 6に対応]

内容・お客様のニーズを的確に捉え状況を総合的に勘案し、わかりやすい言葉で情報提供をしていきます  
・お客様のご意見・要望・お褒め・ご不満等の「お客様の声」や「アンケート」を真摯に受け止め、誠実・迅速かつ適切に対応するとともに、社内で共有し、サービス品質向上に活かしていきます

## 方針③ 品質向上の取組み [原則1. 2. 4. 5. 6. 7に対応]

内容・コンプライアンスや保険募集に関するルールをまとめた「業務遂行基準」「募集関連ルール」に則り、適正な保険募集を徹底いたします(損害保険業務・生命保険業務)  
・適正な保険募集が実施できているかの観点から、サービス品質向上・改善を目的として、従業員に対する教育や研修を定期的かつ継続的に実施をいたします。

※「お客様本位の業務運営に関する方針」に係る成果指標(KPI)

1. 新規および特別に配慮が必要なお客様のご契約について、意向把握確認書のモニタリングを管理者が全件実施いたします。
2. 「お客様の声」・「アンケート」を積極的に収集するため、収集件数の数値目標を設定いたします。
3. 「業務遂行基準」と「保険募集ルール」を作成・共有し、年1回見直しと必要に応じた改定を実施いたします。
4. 定期的に研修や勉強会を実施し、サービス品質向上を目指します。

(表1) 金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する7原則」

原則	当社が対応する方針
原則1：顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等	方針①、②、③
原則2：顧客の最善の利益の追求	方針②、③
原則3：利益相反の適切な管理	利益相反管理方針として別途開示
原則4：手数料等の明確化	方針②、③
原則5：重要な情報の分かりやすい提供	方針②、③
原則6：顧客にふさわしいサービスの提供	方針②、③
原則7：従業員に対する適切な動機づけの枠組み等	方針①、③

以 上