

## 「お客さま本位の業務運営方針」

株式会社 KBA(以下当社)では、お客さま本位の業務運営を推進するために、以下の方針を定めます。

また、本方針に基づいた業務運営状況について定期的に確認し、よりよい業務運営を実現するために、適宜、業務内容と本方針の見直しを行います。

### 取組方針 1. お客さま本位の業務運営の実践と定着

当社では、お客さまにとって価値ある商品とサービスを提供するために、すべての業務運営において、当社の経営理念である「ありがとう」を行動原点とし、「お客さま本位の業務運営」が企業文化として定着するよう継続して努めます。

### 取組方針 2. お客さまのご意向に合った商品の選定

当社では、お客さまにとって最善・最適な商品を選定すべく、保険分野の専門性を高めるとともに高い職業倫理のもと、商品提供会社との関係性にとらわれずお客さまのご意向に合った商品を選定し、ご提案いたします。

### 取組方針 3. 重要な情報の分かりやすい提供

当社では、お客様のご意向に基づき、提案したそれぞれの商品内容等について、お客さまが商品を選択する上で重要な情報をわかりやすくご提供します。

### 取組方針 4. お客さまの声を業務運営に活かす取組

当社は、お客さまからいただいたご不満、ご意見、ご要望など「お客様の声」を真摯に受け止め、社内で共有し、改善検討の要素として活用し、お客さま視点で業務運営の改善を行います。

### 取組方針 5. 利益相反の適切な管理

当社は、利益相反によってお客さまの利益が損なわれないよう、適切に管理いたします。お客様への提案状況を定期的に確認・指導することで、社員が自己の利益を優先することがないよう、適切に管理します。

### KPI の選定と公表について

当社では、「お客さま本位の業務運営方針」と取組の成果にかかる指標「KPI (Key Performance Indicateor)」を以下の通り選定し公表いたします。

- 1 保有契約件数の推移
- 2 保険契約の継続率の状況

制定日 2019年12月1日

更新日 2026年5月1日

株式会社 KBA  
代表取締役 南 恵介