

## お客様本位の業務運営方針（FD宣言）

私たち株式会社リオ・コンサルティング(保険部)は、当社企業行動憲章に則り、お客様が真に求める生・損保保険商品・付帯サービスを提供し、お客様に対する長期にわたる保障責任を全うし続けるために、必要な業務運営においてお客様本位で行動するよう努めて参ります。

当社の提供するサービスがお客様の資産を守り、その価値を向上させるために、メンバー全員が一丸となって業務運営の品質向上に邁進する所存です。

より一層お客様からの満足のお声を頂けるよう以下のとおり「お客様本位の業務運営に関する方針」を制定しました。

### 1.お客様の最善の利益の追求

当社は最善のサービスを提供するために、メンバー全員がプロとしての意識を持ち、誠実かつ公正に業務遂行をすることを徹底いたします。

### 2.利益相反の適切な管理

当社はおお客様の利益を不当に害することがないよう、利益相反の可能性について正確に把握し、適切な管理に努めます。

### 3.重要な情報のわかりやすい提供

当社はおお客様に提供するサービスについて、お取引の条件・リスクなどに関して十分ご理解頂けるよう、わかりやすい情報の提供に努めます。

### 4.お客様にふさわしいサービスの提供

当社はおお客様一人ひとりに真摯に向き合い、お客様のご要望を理解し最善のサービスの提供に努めます。

### 5.従業員に対する適切な動機付けの枠組み等

当社はおお客様の多様なご要望にお応えできるよう従業員に対し、商品やサービス等に関する研修の実施、資格取得を推奨し、お客様に満足頂ける対応ができる人材育成に努めます。

## お客様本位の業務運営方針の取組に関する指標(KPI)の策定

私たち株式会社リオ・コンサルティング(保険部)は、「お客様本位の業務運営方針」を公表するとともに、併せてお客様本位の業務運営方針の定着を図る指標(KPI：重要業績評価指標)を以下のとおり公表いたします。

### 25ヶ月継続率

お客様の最善の利益を図り、また正しい募集を行った結果としてお預かりしたご契約が、お客様に信頼いただきご満足いただいた結果として、保険契約の継続に繋がると考えます。