

# ハウスメイトグループ

## お客さま本位の代理店業務運営に関する方針

### 基本理念

賃貸住宅の管理・仲介業務をおこなうハウスメイトグループの保険代理店として、お客さまからのより一層の信頼を得るため、そして賃貸住宅の安心で豊かな住環境を創造し社会へ貢献するために「お客さま本位の業務運営に関する方針」を策定し公表いたします。

なお、本方針は取組状況を踏まえて適宜見直しを行い、常にお客さまからの期待に応えられる代理店となることを目指します。

また、本方針はハウスメイトグループ内の保険代理店3社((株)ハウスメイトパートナーズ、(株)ハウスメイトショップ、(株)ハウスメイトマネジメント)共通のものとします。

### 運営方針と具体的な取組

◆当社は、賃貸管理・仲介を本業とする強みを活かし、賃貸経営・賃貸生活に関わるお客さまの意向や状況に真にマッチした適切な商品やサービスを提供します。

保険のご契約後も本業サービスと一体となり、保険契約の適切な管理と適切なアフターフォローを行います。

- ▶ 賃貸入居者にマッチした各種商品をラインナップ
- ▶ ハウスメイトの本業業務に則した保険募集マニュアルの作成と全店舗への備え付け
- ▶ 賃貸管理会社が保険代理店である強みを活かしたワンストップの保険事故対応体制の構築

◆当社は、商品・サービスのご説明にあたっては重要な情報を分かりやすく平易な言葉で行うよう努めます。

- ▶ 推奨販売方針のお客さまへのご説明
- ▶ ご高齢のお客さまに対するきめ細やかな対応の徹底、募集状況の記録

◆当社は、「お客さまの声」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、業務品質向上に活かします。

- ▶ 「お客さまの声」の収集と、それらをもとにした業務改善・再発防止策等の策定

◆当社は、当該「お客さま本位の代理店業務運営方針」の徹底に向けて、従業員に対する教育や研修を継続的に実施します。また、併せてガバナンス体制の構築に努めます。

- ▶ 保険募集を行う全店舗における“保険業務勉強会”の開催
- ▶ e-learning システムを活用した各種研修の実施
- ▶ 募集店舗を対象とした社内点検（“店舗業務点検”）の実施
- ▶ 自社独自システム『募集人資格管理システム』による募集人資格管理の徹底