

お客さま本位の代理店業務運営に関する方針

基本理念

ハウスメイトグループの保険代理店は賃貸住宅の管理・仲介業務を兼業する保険代理店として、賃貸住宅ならではのリスクに対応した商品やサービスを提供することでお客様からの信頼を得てきました。これまでの歩みを更に発展させるため、本方針のもと業務運営を行うと共に、取組み状況を定期的に確認・公表することで「お客様本位の業務運営」に繋げてまいります。また、本方針は取組み状況を踏まえて適宜見直しを行い、お客様にとっての最善の利益を追求してまいります。なお、本方針はハウスメイトグループの保険代理店3社（株式会社ハウスメイトパートナーズ、株式会社ハウスメイトショップ、株式会社ハウスメイトマネジメント）共通のものとしします。

方針1.

当社は賃貸管理・仲介を本業とすることから、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、ご案内する商品の補償内容や重要な事項については分かりやすい言葉で説明するよう努めます。【原則 5.6 に対応】

主な取組み

- ① お客さまへの推奨販売方針の丁寧な説明
- ② お客様のご要望にマッチした商品の選定とサービスのご提案
- ③ 「募集状況記録票」を活用した高齢のお客さまに対するきめ細やかな対応の徹底
- ④ 「保険代理店業務マニュアル」の活用による保険募集時のコンプライアンスの徹底

方針2.

当社は賃貸生活におけるトラブル時に「保険でお役に立つ！」ことが一番の使命と考えています。保険ご契約後は本業サービスと一体となり適切なアフターフォローを行い、事故時には賃貸管理会社が保険代理店である強みを活かした事故対応に努めます。なお、保険対応事故時の修繕等において利益相反の可能性がある場合には適切に管理します。【原則 2.3.4 に対応】

主な取組み

- ① 保険事故対応に関する勉強会の適宜開催
- ② 当社が保険事故により修繕に関わる場合の利益相反に関する勉強会の適宜開催
- ③ スピーディーな保険事故対応の組織体制の整備
- ④ 本業における独自システムを活用した事故詳細内容の確認と管理・修繕担当者との緊密連携

方針3.

当社は「お客さまの声」を真摯に受け止め、原因を分析し誠実で適切かつ迅速に対応すると共に、その経験を事業活動に活かしていくことで業務品質の向上に努めます。【原則 2.7 に対応】

主な取組み

- ① 「お客さまの声」受付簿の活用と結果分析による業務改善・再発防止策等の策定
- ② 本業の自社アンケートの活用と結果分析による品質向上

方針4.

当社は本方針をホームページに掲載し、従業員に本方針のもと業務運営を行うことを徹底するため教育や研修を継続的に実施して適切なガバナンス体制の構築に努めます。【原則 7 に対応】

主な取組み

- ① 保険募集を行う全店舗における“保険業務勉強会”の開催
- ② e-learning システムを活用した各種研修の実施
- ③ 募集店舗を対象とした社内点検（“店舗業務点検”）の実施
- ④ 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

ハウスメイトグループ代理店
株式会社ハウスメイトパートナーズ
株式会社ハウスメイトショップ
株式会社ハウスメイトマネジメント

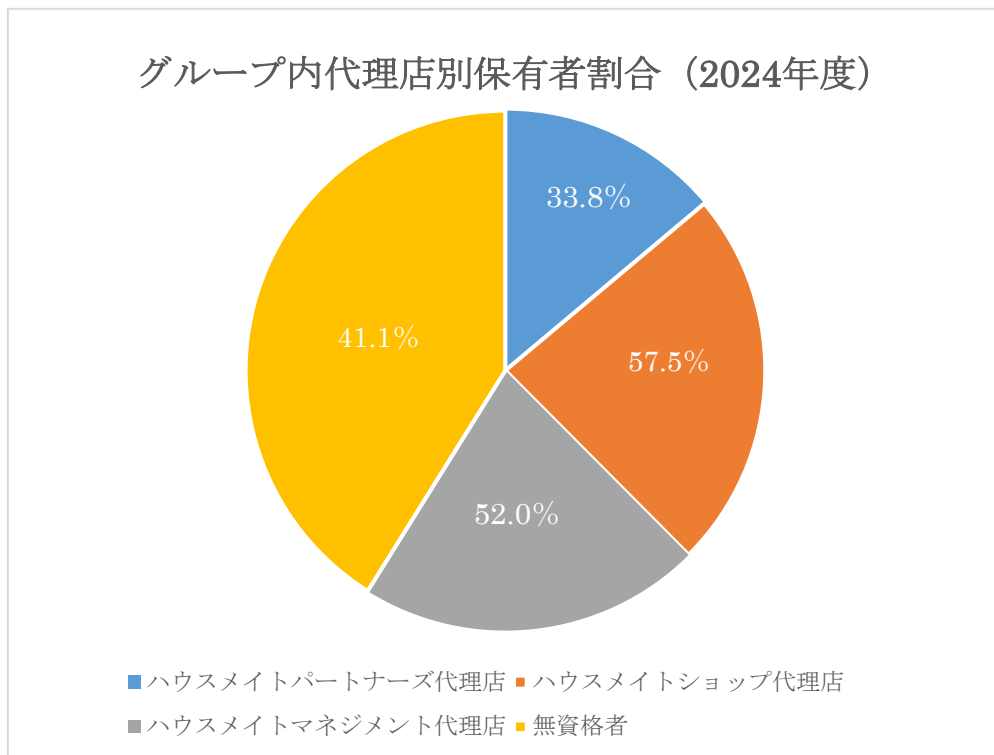
当代理店方針の定着を測る指数(KPI)について

当方針の定着を測る指標(KPI)として下記を公表いたします。

記

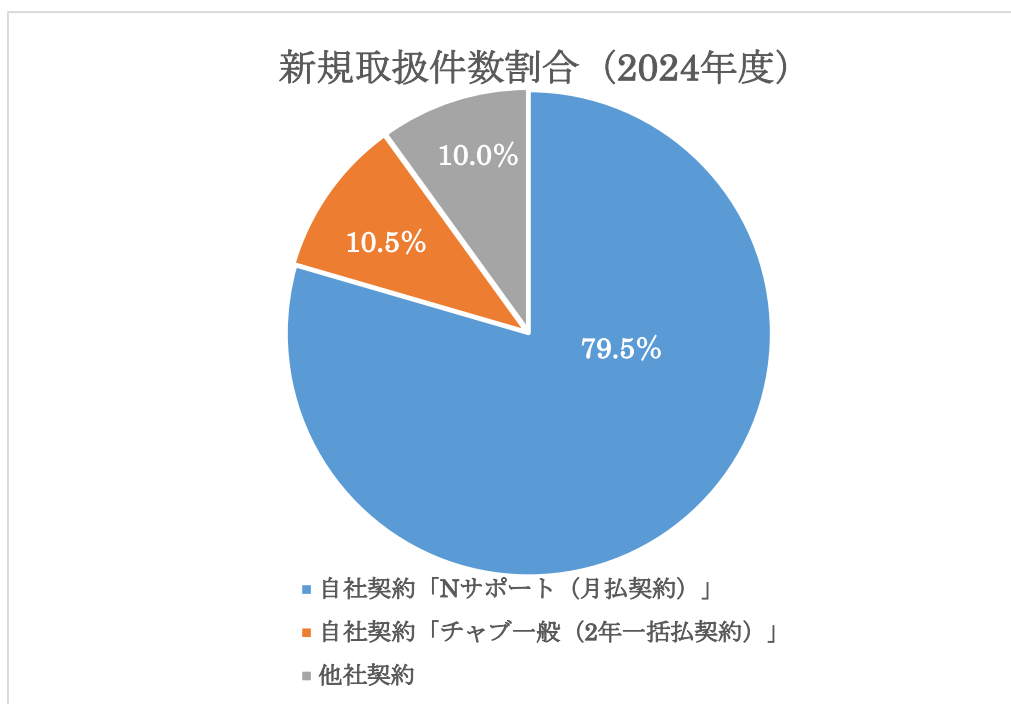
I、グループ内代理店別損害保険「募集人資格」保有者数

※資格保有者はグループ内社員総数の50%を超えている



II、当社管理物件における当代理店での新規「家財保険」契約取扱い割合

※自社契約の割合が90%を占めている（社宅代行契約は除く）



以上