

お客様本位の業務運営方針

上田バス株式会社（以下、「当社」といいます。）は、お客様を第一に考え、常に誠実かつ真摯に向き合い、地域との信頼関係を大切に心のこもったサービスを提供するための業務運営を徹底し、金融庁が策定した「顧客本位の業務運営に関する原則」を踏まえ「お客様本位の業務運営方針」を策定いたしました。

1. お客様の最善の利益の追求 （金融庁の方針原則2に対応）

当社は、お客様のニーズを捉え、最適なサービスを提供し、お客様の満足度を向上させていきます。

またお客様の声を大切にし、幅広く収集したご意見に対し、誠実、迅速に対応することで、業務品質向上に活かしていきます。

2. 利益相反の適切な管理 （金融庁の原則方針3に対応）

当社は、お客様の利益相反のおそれがある取引において、お客様の利益が不当に害されることのないように適切に管理していきます。

3. お客様にとって重要な情報の分かりやすい提供 （金融庁の方針原則5に対応）

当社は、お客様の保険の加入目的を総合的に勘案し、お客様に最高な商品、サービスを選択いただけるよう、重要な情報をわかりやすく説明していきます。

4. お客様にふさわしいサービスの提供 （金融庁の方針原則 6 に対応）

当社はお客様のリスクを把握し分析を行い、お客様の意向や状況に沿った商品を提供していきます。

5. 従業者に対する適切な動機付けの仕組み （金融庁の方針原則 7 に対応）

当社は、業務運営方針の周知に向けて従業者に対する教育を継続的に実施していきます。
また、お客様に寄り添ったサービスや商品のご案内が出来る対応を目指し、従業者の教育に取り組んでまいります。

6. 当社は、[お客様本位の業務運営方針] の進捗状況を定期的に見直すため、成果指標（KPI）を設定します。

- ① お客様アンケートの実施によりお客様の満足度を確認し、さらなる向上を目指していきます。（当社方針 1 と 4 に対応する取り組み）

取り組み：お客様お問い合わせ窓口を明確にし、速やかな回答・提案を行い、お問い合わせに対する 1 週間以内の回答率 75%を目指します。

指 標：2025 年度実績 0%、2026 年度目標 75%

- ②お客様の意向把握を徹底し、利益相反が起こらないように社内研修実施回数を年 2 回実施し、従業者の知識向上に努めます。（当社方針 2 に対応する取り組み）

取り組み：e ラーニングにて従業者の社内研修を実施してまいります。

指 標：2025 年度実績 0 回、2026 年度目標 1 回

- ③ お客様に重要な情報を確実にお届けするために、保険証券を満期日 7 日前迄にお届け
するよう努めます。(当社方針 3 に対応する取り組み)

取り組み：月の初めに朝礼にて当月目標の保険証券 7 日前作成率を確認し、早期のご
案内をする。

指 標：2025 年度指標実績なし、2026 年度満期 7 日前作成率 80%

- ④ 従業員の意識向上を図る教育を継続的にしてまいります。

(当社方針 5 に対応する取り組み)

取り組み：質の高い事故処理能力の維持向上のため、e ラーニングによる研修
〔代理店事故対応能力認定制度〕研修修了者 1 名を目指します。

指 数：2025 年度実績 0 名、2026 年度目標 1 名