

## お客さま本位の業務運営方針（2026.12.9）

株式会社旅行ビジネスサポート

株式会社旅行ビジネスサポート（以下、「当社」）は、一般社団法人全国旅行業協会（以下、「協会」）を契約者様、協会会員である旅行会社約5400社（以下、「会員」）を加入者様となる団体保険を専ら通じて、協会・会員様の経営に役立つ商品・サービスを提供させていただいております。この使命を果たす大前提としてコンプライアンスを重視するとともに、本方針およびお客さま本位の業務運営の定着状況を評価するための指標（KPI）を策定します。そして本方針のもと業務運営を行うとともに、取り組み状況を定期的に確認・公表することで、PDCAを仕組化し、より一層の「お客さま本位の業務運営」に繋げてまいります。また、社会情勢や環境変化等を踏まえ、本方針は定期的に見直ししていきます。

※本方針は、金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する原則」に対応したものになります。

### 方針1. お客さまからの感謝の声をいただける企業文化を醸成します

〔原則7に対応〕

当社にとってお客様とは、協会、会員そして会員の顧客である旅行者と位置づけ、これらお客さまから感謝の声をいただける商品・サービスを提供するため、全役職員が常にお客さまの立場に立った考えや判断、行動ができるよう、企業文化の構築に努めてまいります。

主な取り組み

（1）お客さま本位の業務運営の社内浸透

当社の存在意義や目指すべき姿を全役職員が共有し、お客さま本位の行動に結びつけるため、「当社グループ理念」、「行動指針」、「事業計画」に具体的に規定し徹底することで理解浸透に努めます。

（2）人材育成

当社は、少人数職場であるため、役職員全員がお客さまニーズに応える意欲と能力を有することを前提に、教育・評価いたします。

全職員がお客さま向けとの対応を適切に行うために、職員の知識・話法・文書作成能力を高めます。具体的には、お客様が望んでいること、お客様が抱える問題を速やかに正しく把握する能力、複雑な商品・サービス内容を簡潔かつ分かりやすくお客様に説明する能力を体得し、深化させるインセンティブが働く教育・評価を行います。

保険募集人が遵守すべき法令・監督指針・ガイドライン・業務運営ルールなどコンプライアンスに関する教育・研修を継続して実施します。

### 方針2. お客さまの声に真摯に耳を傾け、日々のご対応や経営の改善に活かします

〔原則2、7に対応〕

当社は、お客さまからの感謝、お叱り、アドバイスの声を真剣に受け止め、原因を分析し、迅速・適切に対応するとともに、積極的に商品・サービスの開発と日頃の活動に活かしていくことで、お客さまにご満足いただけるサービス品質の向上に努めます。

主な取り組み

（1）お客さま満足向上に向けた取組み

会員様から毎日数十件寄せられる電話等でのご質問・ご意見・ご要望を即時で全社員が共有し、お客様ニーズを認識し、商品・サービスの改善策をその場で議論し、共有することで、全役職員の能力と心得を高めて参ります。

（2）お客さまの声を経営・品質向上に活かす取組み

特に、ご不満のお声に対しては、お客様の声管理簿を適切に記入・活用し、担当職員と上席の連携でスピーディーかつ適切に連携・管理しています。案件の解決だけで終わらせることなく、再発防止徹底という次なる課題に繋げ、品質向上に努めています。

### 方針3. お客さま一人ひとりにとって最適なサービスをご提案し、わかりやすい言葉・方法でご説明します

〔原則2、3、4、5、6に対応〕

当社は、お客さまの「不安」を「安心」に変えるお手伝いをすることが、保険代理店としての使命だと考えます。その使命を果たすため、常にお客さまの立場に立って考え、お客さまの想い（ニーズ）を把握し、保険の枠に捉われず、お客さま一人ひとりにとって最適な解決策をご提案します。また、保険募集にあたっては、お客さまにとって重要な情報をわかりやすく、丁寧に説明し、ご提案する保険商品の特性に応じて、十分な情報を提供することに努めます。

主な取り組み

（1）お客さまのニーズに基づく商品・サービスのご提案

当社では、保険契約者である協会様に対して決算報告のほか各種報告を年間で複数回行います。その中で当社の行動指針や、商品・サービスの開発および改善の状況など協会様と会員様の置かれている具体的な状況を説明し、十分な意見交換のうえで協会様と保険契約の締結や各種ご提案を行います。

（2）適切な保険募集プロセスの確立

お客さまのご意向把握、比較推奨販売方針・重要事項のご説明などを適切に実施し、契約の締結または加入の適否を判断するために必要な情報をわかりやすく丁寧に説明します。

保険商品のご提案にあたっては、独自の企画書、やその他保険会社提供の募集文書を活用し、わかりやすいご説明に努めます。

（3）お客さまの特性に応じた対応

会員様や旅行者については、ごこれまでではありますが高齢のお客さまがある場合には、保険会社が定める対応ルールに従い、複数回の丁寧なご説明の実施など正しくご理解いただくように努めます。

障がいのあるお客さまに対しては、上記と同様です。

### 方針4. 保険事故には親切で適切な対応を行います

〔原則2、6に対応〕

当社は、旅行中の事故など会員様から直面する年間約3000件の事故について、会員様から電話等で毎日ご相談を受けています。この場面においては、会員様が迅速かつ正確に保険会社に事故報告できるよう会員様、旅行者様のご不安を迅速に少しでも解消できるよう、職員の事故対応能力を高めています。具体的には正確な情報判断と正確な商品説明、的確な事故報告の作成支援を行います。また協会保険専用の重大事故支援制度においては、支援サービスの主体である安全サポート株式会社および保険会社と密に連携し、困難な状況に見舞われる重大事故対応がスムーズに運ぶよう、保険代理店としての立場ではありますが最大限努力いたします。

主な取り組み

（1）会員様からの事故報告または相談窓口として丁寧に対応

お客さまが万一事故に遭われた際は、保険加入内容の確認、事故状況の正確な把握とそれに応じた保険約款・特約のご説明、初動対応のアドバイス、事故報告書作成のアドバイスを会員様に丁寧に行い、お客さまに寄り添った対応に努めます。

（2）重大事故への対応

旅行中の死傷事故など重大事故発生時には、保険会社と安全サポート社が運営する「重大事故支援制度」の中で、上記（1）をさらに慎重な配慮をもって対応します。具体的には事故内容のより正確な情報把握のアドバイス、保険適用有無・支援サービス適用有無に関する情報整理と保険会社等との連携に漏れないよう、24時間の情報共有を行います。

#### **方針5. 旅行業界専門の高いスキルを有する保険代理店として、業界の発展に取り組んでいきます**

[原則7に対応]

当社は、全国旅行業協会専用の団体保険の開発・システム構築・販売・事故対応を一貫して行う会社です。一般に販売されていない保険商品・サービスをこれまで数多く手がけており、旅行業界が直面するリスク・環境変化にいち早く対応すること、保険を通じて協会様・会員様も事業発展に資することが、企業としての社会的責任と考えます。常に旅行業界で最も先進的な保険代理店を目指します。

主な取り組み

毎年、当マーケット独自の商品改定を行うことを目標とする。

## K P I (重要経営指標)

K P I
社内でのお客様本位会議 (通称 F D 会議) 開催 年4回
契約者との保険会議の開催 年4回
保険会社または社内での 商品開発会議の開催 年4回

説明	お客様本位の業務運営方針との関係
<p>お客様本位の業務運営を進めるために、次の項目に関してP D C Aを行い改善するために、社内会議（F D会議）を行い、法令遵守状況の確認と商品・サービスの向上に努めます。</p> <p>視点⇒①契約対応履歴、②お客様の声対応、③事故対応④各種コンプライアンスの総合的把握、⑤社員教育、</p>	方針1, 2, 3, 4 関連
<p>主たる保険契約者の一般社団法人全国旅行業協会と保険に関する会議（対話）を行い、環境の共有とニーズの把握を行い、商品・サービスの改善に努めます。</p>	方針2, 3関連
<p>時代環境やお客様ニーズに的確に対応するため、保険会社または社内で商品改善会議を行い、商品・サービスの改善に努め、保険会社に要望を提出します。</p>	方針3、4、5関連

ポート

2025年度実績 (2026.2.末現在)	2024年度実績
4回	4回
8回	7回
7回	14回