CUSTOMER-ORIENTED BUSINESS CONDUCT

お客様本位の業務運営に関する方針

1861
創業（文久元年）
企業理念「先進性と高品質」

OUR MISSION

高品質なサービスのご提供を通じて、お客様をお守りすること。

コーンズ・アンド・カンパニー・リミテッドは、1861年（文久元年）の創業以来、「先進性と高品質」を企業理念とし、現在では、自動車、電子部品、システム機器、産業機材、キッチン用品などの販売に加え、損害鑑定など広範な分野で事業を展開しております。我々保険グループでは、保険のプロとして、「高品質なサービスのご提供を通じてお客様をお守りすること」が企業理念に通じる使命と理解し、行動しております。

01
POLICY & DISCLOSURE

お客様本位の業務運営方針の策定と公表

保険のプロとして、単に保険を販売するのではなく、お客様の抱えるリスクを適切に把握し、それをお伝えすることが大切だと考えます。その上で、そのリスクに対して最も適切な保険の提案をいたしますが、お客様がその保険を購入しなかったとしても、また仮にそのリスクが保険によりヘッジできないものだとしても、そのリスクを伝える事が何より重要であると考えます。

02
BEST INTERESTS OF CUSTOMERS

お客様の最善の利益の追求

保険のプロとして高品質なサービスを提供するため、保険募集人の能力・専門性を高める教育・研修を継続的に実施いたします。また企業理念にも通じる「高品質なサービスのご提供を通じてお客様をお守りすること」をスタッフ一人一人が忘れる事のないよう、企業理念についても継続的に教育を行います。これらを通じて、スタッフ一人一人が保険のプロとして高品質なサービスを提供することにより、お客様の利益の最善化に向けて業務運営を行います。

03
CONFLICTS OF INTEREST

利益相反の適切な管理

利益相反によりお客様の利益を不当に害することのないよう、法令および保険会社の指導等を遵守し、適切に業務を管理・遂行してまいります。

04
CLEAR INFORMATION

お客様に分かりやすい情報提供

お客様の判断や意思決定に必要となる重要な情報や知っておくべき情報等を、お客様が容易に理解できるよう積極的に説明・提供するよう努めます。また、お客様と私たちとの間には、私たちが専門的知識を持っている分野において情報の非対称性が存在する可能性を踏まえ、できる限り平易で正確な情報の提供を行います。

05
SUITABLE SERVICES

お客様に適したサービスの提供

お客様が求める保険商品やサービス提供を正しく行うために、合理的必要性を踏まえて適切にお客様の意向を把握し、保険商品やサービスの比較推奨を行い、私たちがお勧めする保険商品やサービスがお客様の意向に合ったものかを最終確認して契約の締結を行います。私たちは、この取り組みの成果を評価するために、お客様満足度調査を定期的に実施し、その結果を公開しています。

お客様満足度調査 2026

2026年10月実施｜回答期間 9月29日〜10月23日

4.6 / 5.0
営業担当者への総合的な満足度（5段階評価の平均）

91.6 %
総合的な満足度で「4・5」と評価いただいた割合

166 件
回答件数

推移

調査実施時期	2026年10月	2025年10月	2024年9月
回答件数	**166件**	241件	239件
総合的な満足度	**4.6点**	4.5点	4.5点

評価項目別「4・5」の割合



5段階評価（1＝不満、5＝満足）。平均点は小数第2位を四捨五入しています。いただいたご意見は、連絡・返信の迅速化、更新等の事前のご案内、補償内容の分かりやすいご説明などの改善に活用してまいります。

06
STAFF INCENTIVES

従業員に対する動機付けの枠組み

当社社員の給与体系は、従業員に対する適切な動機付けのため、人事制度に基づき固定給をベースに業績評価に一定程度連動する賞与を加えた体系としています。また当社の人事制度では営業成績よりもプロセスが昇給・昇格に強く影響する制度となっております。

2026年11月6日

コーンズ・アンド・カンパニー・リミテッド　保険グループ