

お客様本位の業務運営に関する基本方針

【経営理念と基本方針】

私どもCSネットワーク株式会社は、「当社に関わるすべての人を守ること」「最高品質の安心を提供し信頼を得ること」「地域社会に貢献すること」を目指すという経営理念のもと、お客様の信用と信頼をいただけるように日々たゆまぬ研鑽を継続することが「お客様本位の業務運営」の実現に直結するものと考えております。私どもCSネットワーク株式会社は、「お客様本位の業務運営」を実現するための基本方針を、以下のとおり、定めます。

【経営陣からのメッセージ】

私どもCSネットワーク株式会社は、[経営理念への思い・経営陣の意欲]のもと、お客様の声を集約・分析し、社員教育及び社員の育成を徹底して、高度の専門性と職業倫理を保持し、お客様に対して誠実・公正に業務を行い、お客様の最善の利益を図ります。

【取組状況等の確認】

私どもCSネットワーク株式会社は、定期的にこの方針に基づく取組状況を確認し、その改善に取り組みます。また、この方針は、社会情勢や経営環境の変化等を踏まえ、より良い業務運営を実現すべく、定期的に見直しを行います。

【お客様本位の業務運営の企業文化としての定着】

私どもCSネットワーク株式会社は、「お客様本位の業務運営」が私どもの企業文化として定着するよう、以下の取組みを行って参ります。

- ・行動指針の作成
- ・お客様本位に向けた体制作り
- ・お客様本位に向けた意向把握・比較推奨販売方針の徹底

私どもCSネットワーク株式会社は、お客様本位の良質なサービスを提供し、お客様の最善の利益を図ることにより、私どもの安定したお客様基盤と収益の確保につなげて参ります。

【お客様の利益を害することのないような利益相反管理態勢】

私どもCSネットワーク株式会社は、お客様との取引に伴う利益相反により、お客様の利益を害することのないよう、適切な利益相反管理態勢を整備しております。

【お客様の真の意向を踏まえた商品提案・販売及び重要な情報の分かり易い提供】

私どもCSネットワーク株式会社は、お客様の最善の利益を追求するため、お客様のご意向等に基づく適切な商品提案を行い、お客様が負担される費用を含め、私どもが販売する商品に関する重要な情報をお客様が十分に理解することができるよう分かり易く提供します。

【お客様にふさわしい商品・サービスの販売等】

私どもCSネットワーク株式会社は、お客様の資産状況、取引経験、知識及び取引目的・ニーズを把握し、お客様にふさわしい金融商品・サービスの販売・推奨等を徹底します。

【役職員に対する動機づけとお客様の満足度向上に向けた取り組み】

私どもCSネットワーク株式会社は、研修等を通じ、役職員に対して、行動指針やこの基本方針に基づく判断・行動の徹底を図ります。また、私どもCSネットワーク株式会社は、お客様からのご意見を踏まえた各種施策を実施するなどして、お客様の満足度向上に取り組めます。

2017年12月13日

CSネットワーク株式会社