

ライラック宣言

～お客様本位の業務運営方針～

株式会社ライラックは、「安心と安全の総合コンサルタントとして、お客様に安心と安全をお届けする」という経営方針のもと、より一層お客様目線で安心と安全を提供できるよう、「お客様本位の業務運営方針」を策定いたしました。全メンバーが一丸となって日々切磋琢磨しながら業務を遂行してまいります。

●お客様の最善の利益の追求

ライラックは、「お客様あつての私達」という思いのもと、絶えずお客様目線で行動します。また、お客様の声に耳を傾け、丁寧にお客様の意向を把握して、お客様に寄り添い、お客様の最高の満足を目指してまいります。

●利益相反の適切な管理

ライラックは、「安心と安全の総合コンサルタント」を信念とし、専門的知識の向上、迅速で公平性を持った行動を怠らず、お客様が不利益を被らないように業務を遂行いたします。

●重要な情報の分かりやすい提供

ライラックは、お客様にとって有益な情報を適宜適切に提供することに努めます。情報提供は、常にお客様にわかりやすい表現に留意し、ご理解いただいたかを確認しながら丁寧に行います。

●お客様にふさわしいサービスの提供

ライラックは、お客様にふさわしい適切なサービスの提供のために、定期的にコミュニケーションの充実を図り、社会の変化を捉え最適・最善なサービスの提供に努めてまいります。

●従業員に対する適切な動機づけの仕組み等

ライラックは、事業成長の基礎は“社員”であるとの認識のもと、お客様から信頼をいただけるよう、教育制度の充実及び現場力向上を図り、人材育成に取り組めます。また、社員とその家族の夢の実現を目指し、やりがいの醸成を大切に、日常的な対話を怠らず、職場環境の改善や人事制度の充実を図ってまいります。

●当社は「お客さま本位の業務運営方針」の定着度を測るための評価指標を以下のとおり定めます

- (1)「お客さまアンケート」の回収件数（回収率より目標を設定）
- (2)「お客さまアンケート」の回答における「当社推奨度（NPSポイント）」