

# 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、「お客様あっての私達」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追求してまいります。

### ●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枠組み等

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、人材育成に取り組みます。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「お客様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

株式会社 ライラック  
代表取締役 鈴木 幹生

お客様本位の業務運営方針について、具体的な取り組み状況を測るものとしてKPIを設定しております。毎月進捗状況の確認を行い、年度単位でご報告いたします。

KPI（評価項目）	2024年度 (結果数値)	2025年度 (目標数値)
「お客様アンケート」の回答における「総合満足度（CSI）」	9.2 p t 11月末時点	9.5 p t 以上
デジタル活用による効率化 「モバソンチャットルーム開設」	47件 12月末時点—	300件以上
事務品質の向上 「計上不備率」	2.5 p t —	2.6%以下