

## お客様の立場にたった業務運営方針

### 1. お客様の立場にたったサービスの提供

私たちビッグロープの事業ビジョンは、『お客さま一人ひとりの“かなえたい想い”を実現するサービスパートナー』。お客さまと共に“かなえたい想い”を実現していくサービスパートナーとして常に信頼されることを目指していきます。

そのためにお客さまの目線に立ち、多様化するお客さまのご要望や想いに積極的に対応できるように日々努力に努め、お客様の立場に立って業務推進致します。

### 2. お客様の声を生かした業務運営

私たちビッグロープでは、当社に寄せられたお客さまの意見や要望ひとつひとつを真摯に受け止め、迅速で的確にお客さまの信頼に応え、業務運営に反映させることを推進して参ります。そのために仕組み作りや体制を整える環境作りに努力します。

### 3. お客さまの期待に応えられる人材育成

お客さまの期待に応えるためには、お客様から信頼される良好な人間関係があってはじめて実現いたします。メンバーはお客様の意向をしっかり把握し、お客様ひとりひとりの考え方を尊重することが重要と考えます。

必要となる人材は、お客様と心を通わせられコミュニケーション能力の高い人材です。

お客さまの期待に応えられる人材育成を、スキルアップ支援の一環として捉え、社内外の教育プログラムを活用し、お客様の立場にたった人材育成につとめてまいります

### 4. 運営方針の浸透に向けた取り組み

私たちビッグロープでは、お客さま本位の業務運営を遵守するため、日々のコンプライアンス啓蒙に加え、月次の点検、研修などを実施し、コンプライアンス態勢の維持・向上に努めます。お客様への信頼とコミュニケーションを最優先に考え、お客様共に成長している組織をめざします。