

お客様本位の業務運営方針

方針1. お客様の声を財産とし、お客様本位の業務運営に努めます。

当社は、お客様の声を幅広くお伺いするとともに、その声を真摯に受け止め、誠意をもって適切かつ迅速に対応してまいります。

(1)「勧誘方針」の徹底

- ・当社「勧誘方針」について、社内での研修等を通じて全社員へ浸透させていきます。

(2)お客様の声の重視

- ・当社社員、当社代理店に寄せられたお客様からの要望、苦情等を重視し、可能な限り早期に対応、解決策を提示し業務の改善に取り組んでいきます。

方針2. お客様へのわかりやすい情報提供に努めます。

当社はお客様のご意見を取り入れて、重要な情報をわかりやすく適切にお伝えできるよう取り組んでまいります。

(1)お客様目線でのご案内

- ・お客様へのご案内・各帳票類等はドラフト段階で、お客様目線で読みやすいか、表現はわかりやすいかなど、改善すべき点についてお客様に近い社内各部門に意見を広く求め、十分に協議して結果を反映させます。

(2)各種ご案内の改善推進

- ・お客様からの照会や営業を通じての意見はすべて記録に残し、今後の各種案内や帳票類作成にあたり、お客様にとってわかりやすく改良していくための財産として活用します。また、改善すべき点は迅速に対応・解決します。

方針3. お客様ニーズに対応した商品・サービスの提供を行ないます。

当社は商品・新しいサービスを開発するにあたり、常にお客様目線での対応を心がけてまいります。

(1)お客様ニーズへの対応

- ・お客様ニーズ確認の段階から新商品・新サービスのリリースまでの様々な場面で、お客様の意見を聴取し、お客様ニーズに即した商品・サービスの開発を行います。

(2)お客様からのご意見を反映

- ・お客様からのご意見について記録を残し、振り返ることでお客様のご要望・ご意見をしっかりと把握して、お客様の要望に沿った商品・より使いやすいサービスとなるよう改善に役立てます。

方針4. お客様に寄り添った事故対応を実践します。

当社は、迅速、親切、丁寧な事故対応サービスの提供に向け、常にお客様第一の視点に立ち、わかりやすい説明やお支払いに向けての迅速な対応など事故に遭われたお客様に寄り添った事故対応を実践してまいります。

(1)わかりやすい説明の徹底

- ・お支払いする保険金の内容、もしくは保険金がお支払いできない場合についても、わかりやすくご説明します。

(2)高齢のお客様、障がいのあるお客様への対応

- ・高齢のお客様、障がいのあるお客様には、わかりやすく丁寧にご説明します。

方針5. 「お客様を大切にする会社」としての枠組みを構築し、維持します。

当社は、お客様にとって最良の保険会社となるべく、社員一人ひとりの業務の専門性と職業倫理を高める努力を継続してまいります。

(1)コンプライアンスの徹底

- ・コンプライアンス研修を定期的に実施し、全社員のコンプライアンスへの理解向上を図ります。

(2)企業文化の定着

- ・当社の経営理念を全社員へ周知徹底し、顧客満足の向上に努めます。

(3)社員能力の向上

- ・必要に応じて社内研修を実施するとともに、積極的に社外への研修参加を社員へ促すことで、社員の業務知識の向上に努めます。

【ご参考】金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する原則」と当社「お客様本位の業務運営方針」との関係

原則	対応する方針
原則1:顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等	当該方針に係る取組状況を定期的に見直し策定します
原則2:顧客の最善の利益の追求	方針1／方針2／方針3／方針4
原則5:重要な情報の分かりやすい提供	方針2
原則6:顧客にふさわしいサービスの提供	方針2／方針3
原則7:従業員に対する適切な動機付けの枠組み等	方針5

※原則3、原則4、原則5(注2、4)および原則6(注1～4)については、当社の取引形態上、または投資リスクのある金融商品・サービス、生命保険等の取扱いがないことから、本方針の対象としておりません。

以上