

お客さま第一の業務運営に関する方針

方針1. 「お客さまの安心と満足」を活動の原点におき、「お客さま第一」の業務運営を行います

当社は、「お客さまの安心と満足」を活動の原点におき、すべての事業活動において、「お客さま第一」の業務運営を行います。

方針2. お客さまにご満足いただける商品・サービスを開発します

当社は、「お客さまの安心と満足」を実現するために、お客さまニーズに沿った商品・サービスを開発します。

- (1) お客さまのニーズを的確に把握し、社会環境の変化等に迅速かつ柔軟に対応した商品・サービスを開発します。
- (2) お客さまにとって、わかりやすく、ご満足いただける商品・サービスを開発します。

方針3. お客さまの視点に立った保険募集を行います

当社は、お客さまニーズに沿った最適な商品・サービスを提供できるよう、適正な保険募集を行います。

- (1) お客さまに適切な商品をご選択いただくため、お客さまの状況やご契約の目的等を総合的に勘案し、ご意向を踏まえた提案を行います。
- (2) お客さまに商品内容を十分にご理解いただけるよう、わかりやすく丁寧に説明します。

方針4. お客さまの大切なご契約を適切に管理します

当社は、ご加入後もお客さまへのアフターフォローを行い、大切なご契約を適切に管理します。

- (1) ご加入後も、ご契約内容や各種情報提供を定期的・継続的に行います。
- (2) ご契約後のお手続きについて、お客さまの利便性の向上に取り組みます。
- (3) お客さまからお預かりした保険料について、財務の健全性に留意した資産運用を行います。

方針5. お客様の利益を不当に害さないよう適切に業務を行います

当社は、お客様の利益を不当に害するおそれのある取引を管理し、適切な業務運営を行います。

方針6. お客様の声を業務運営の改善に活かします

当社は、お客様の声に対し迅速・適切・真摯な対応を行います。
また、お客様の声をお客様の満足度向上に向けた業務改善に活かします。

方針7. 「お客様第一」の風土を醸成します

当社は、「お客様第一」の価値観が企業文化として定着するよう、社員・代理店への教育等を通じて「お客様第一」の風土を醸成します。