

顧客本位の業務運営に関する原則

(1) お客様本位の業務運営

「顧客の立場で（顧客として）考える」を基本に置き、保険のプロフェッショナル集団として、自らを磨き続け、習熟した知識と高い専門性を備えたスタッフが迅速・適切・真摯にサポートする体制を整備します。お客さまの声に真摯に向きあいお客様の声「お問い合わせ・相談・要望・苦情・お褒めの言葉」等と大切に受け止め、頂いた情報をもとに業務改善に努めて参ります。

(2) 顧客の最善の利益の追求

お客様との取引に際して、お客様の最善の利益を図ることを目標に掲げ、自らも安定した経営に努め、すべてのお客様に対して、誠実・公正に業務を行い、お客様に安心していただけるように努めて参ります。

ご契約に当たっては、お客様のご意向・ご予算にあった最適な商品選択になっているかの確認をしながら、保険商品のパンフレット・保険申込書・タブレット等を活用してお客様と対話をしながら、リスク（損失）・リターン（利益）の関係など基本的な構造を含めて、最適・最善な保険商品の提案に努めます。

(3) 重要な情報の分かりやすい提供

保険募集に当たっては、金融商品・サービスの提供・推奨等に係る重要な情報をお客様が理解できるように保険専門用語は使用せず、誤解を招くことのないように分かりやすい言葉で、親切・丁寧提供します。

また、ご高齢のお客様・身体障がい・知的障がい・精神障がいのあるお客様へはご希望・ご要望・必要性に応じて、お客様の親族等を交えて説明を行う等、より丁寧な対応を行います。

(4) 顧客にふさわしいサービスの提供

お客様のご契約を適切に管理するために、満期を迎えるお客様には早期のご案内に努め、お客様に十分にご検討いただけるように努めて参ります。保険期間が長期のお客様には、年に1回ご契約内容を確認いただき、住所等の変更や保険金請求の漏れがないかを確認します。お客様のライフステージの変化に伴い、その変化に合わせたお客様にふさわしい金融商品・サービスの提供・推奨をして参ります。

事故発生時の初期対応から、保険金請求・保険金支払までのサポートを「親切」「丁寧」「迅速」にお客様目線に立って、サポートをして参ります。

(5) 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

「すべてはお客様の為に 感謝の心を持ち 地域社会の発展に貢献します」を経営理念に置き、お客様の最善の利益の追求するための行動として、従業員ひとり一人が、日々研鑽に努め、お客様の立場に立って、「誠実」「親切」「価値観」を持った対応に努めます。

D X推進によるお客様体験価値向上・業務の効率化・高度化の追求により、全社員が社会環境の変化を十分に捉え、品質・お客様第一主義を貫き、お客様に寄り添う活動のできる社内環境の整備づくりに邁進します。

<顧客から選択されていくメカニズムの実現>

