

お客さま本位の業務運営に関する方針

制定 2017年5月25日

改定 2022年3月25日

1. あらゆる業務でのお客さま本位の業務運営の実践

- ・私たちは、あらゆる業務においてお客さま本位で行動します。その実現に向け、お客さま本位の業務運営を徹底・推進する態勢を構築し、目標を定めて実践するとともに、その取組結果についても公表します。

2. よりよい商品・サービスのご提供と、お客さまに相応しいコンサルティングの実施

- ・私たちは、お客さまのニーズに沿うよう、商品・サービスのラインナップを充実させるとともに、お客さまの商品等に関する知識、加入目的、ご年齢や家族構成、財産状況等を総合的に踏まえた、お客さまに相応しいコンサルティングを通じて、お客さまに信頼いただけるよう最善を尽くします。
- ・また、お客さまのご意向に沿った最適な商品・サービスを選択頂けるよう、ご契約に関する重要な情報を、適切な資料を提供しながら分かりやすくお伝えしてまいります。

3. 確実な保障責任の全う

- ・私たちは、商品のご加入からお支払いに至るまで、お客さまのご要望に合ったアフターサービスや情報提供を行い、お客さまに寄り添い、お客さまの輪を拡げます。
- ・また、将来の保険金・給付金を確実にお支払いする為に、適切な資産運用に努めます。
- ・こうした取組を通じ、長期にわたる保障責任を全うします。

4. 利益相反の適切な管理・コンプライアンスの遵守

- ・私たちは、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、利益相反のおそれがある取引について適切に管理します。
- ・また、これに留まらず、あらゆる場面で、ルール・マナーを守り、お客さまとともに行動します。

5. お客さまの声を活かす取組・結果の検証

- ・私たちは、お客さまの声を大切にし、学び、サービス向上に努めます。
- ・その実現に向けて、お客さまのご意見・ご要望だけでなく、お客さまの立場に立った従業員の提案等、幅広くお客さまの声を収集し、業務改善につなげるとともに、その取組結果を検証します。

6. 一人一人がお客様本位で行動するための取組

- ・私たちは、従業員があらゆる業務においてお客様のご要望に誠実・迅速にお応えし、お客様本位で行動できるよう、本方針の浸透・定着に取り組むとともに、適切な評価体系等も整備します。
- ・また、適切なサービスをご提供できる高い専門性・職業倫理を持った従業員を育成します。

以上