

お客様本位の業務運営方針

方針1. お客様の利益の保護およびお客様第一主義

【取組み】

- お客様のニーズを的確に把握した上でお客様の利益保護及び利便性向上を図ります。
- お客様第一主義の業務運営を推進するための態勢を維持するために、これに適した評価制度、従業員研修等、適切な動機づけの枠組みを構築します。
- コンプライアンスを徹底し、コード・オブ・コンダクト(行動指針)等の周知徹底を図ります。また、その実現のための社内のガバナンスシステムを整備します。

方針2. お客様の声を反映した経営および業務運営

【取組み】

- 「お客様の声」として頂戴したご意見やご不満を、真摯に受け止め、適時・適切に対応します。
- 「お客様の声」の背景・原因の分析、改善策の策定、実施状況の検証を行い、経営および業務運営に活かせるよう取り組みます。

《参考リンク》

[Policies](#):「お客様の声」対応方針

方針3. 保険商品開発、保険募集、契約管理の適切性確保

【取組み】

- お客様のニーズにお応えすべく革新的でテラーメイドのソリューションを提供すべく保険商品・サービスの開発に取り組みます。
- お客様を取り巻くリスクやお客様のご意向を把握し、適切な保険募集およびご契約の管理・モニタリングを行います。

《参考リンク》

[Policies](#): 保険募集管理基本方針

方針4. **正確・迅速な保険金等のお支払い**

【取組み】

- 保険金等のお支払については、公正な事務処理を行うとともに、正確かつ迅速に対応します。

《参考リンク》

[保険金のお支払いについて](#)

方針5. **適切な利益相反管理態勢**

【取組み】

- お客様の利益が不当に害されることのないよう、利益相反を適切に管理する態勢を整え、適切に管理します。

《参考リンク》

[Policies](#): 利益相反管理方針

方針6. **わかりやすいご説明**

【取組み】

- 当社の商品・サービスをお客様に十分ご理解頂けるよう、説明方法等を工夫し、お客様にとって重要な情報を分かりやすくご説明します。

《参考リンク》

[Policies](#): 勧誘方針