

お客様本位の業務運営に関する方針

当社は、企業理念である「ヒューマン・タッチ」を実現するために、お客様に“一生いっしょ”のパートナーとして「安心と信頼」の提供に努めておりますが、さらなるお客様本位の業務運営を実現するために「お客様本位の業務運営に関する方針」を定めます。また、この方針は、社会情勢、経営環境の変化、お客様の声を踏まえて、より良いお客様本位の業務運営を実現するため、定期的に見直しを行います。

1. お客様への充実した情報の提供

当社は、お客様に現在と近い将来の医療現状を分かりやすく説明し、これから起こりうるリスクを回避するための方法をご提案します。

2. お客様への最適な商品の提供

当社は、お客様のご意向と、保険への加入目的、収入、資産や家族構成等に照らし合わせ、最適な保障内容、適切な保障額の保険商品をお客様に不利益のないようご提案します。また、ご契約をいただく際には、お客様に特に重要な事項を正しくご理解いただけるよう、わかりやすく丁寧に説明します。

3. お客様へのより良いサービスの提供

●すべてのお客様・ご団体様に対して

当社は、がんをはじめとした病気やケガ、介護にまつわる不安を少しでも取り除き、お客様のことを親身になって考えられる心を大切にしていきます。情報の提供・発信をすることにより、お客様の健康・検診の推進を行うなど、病気を未然に防ぐサポートをします。

●保険契約ご継続中のお客様に対して

当社は、来店や訪問、電話により、定期的な保障内容・契約の見直しなど、契約に関して正確かつお客様に配慮した対応をします。また、保険金・給付金のお受け取りの際には、保険会社とお客様との間に立ってわかりやすく丁寧なサポートをします。

4. お客様本位の業務運営を実現するための態勢の整備

当社は、商品の販売推奨等にあたっては、お客様の利益が不当に害されることがないように、お客様との取引において利益相反の可能性について把握し、適切に管理します。また、お客様の不利益につながるご提案を防ぐため、「保険募集方針」を定めて適切なルールと管理体制を構築します。

5. お客様本位の業務運営を実現するための従業員の教育

当社は、一人一人の従業員がお客様から信頼される存在となるよう、従業員に対する教

育を徹底します。また、お客様へのより良い保険のご案内・情報提供を行えるよう、資格の取得の推進、社内研修の実施・徹底を図ります。