

お客さま本位の業務運営に関する方針

当社は、高度な専門性と職業倫理を保持し、お客さまに対して誠実・公平に業務を行い、「お客さまの最善の利益の追求」に取り組めます。

方針1. 最適な商品・サービスの提供

- ・お客さまのリスクとニーズを把握し、意向に沿った最適な商品・サービスの提供に努めます。
 - ・お客さまに合わせたわかりやすい説明や希望に沿った説明方法により、適切な保険募集に努めます。
 - ・適切な保険募集を通じて、お客さまに最適な商品・サービスを提供し続けるため、品質向上に取り組めます。
- *より良い商品サービスの提供や募集品質向上のため全募集人に対して年間を通して コンプライアンスや保険商品研修を毎月（年12回）実施を目標とします。
また常により上位の募集人資格取得を全募集人が目指します。
2024年度はコンプライアンス研修3回 保険商品研修12回実施。損保大学課程専門コース取得30人 損保大学課程コンサルティングコース取得 9人。

方針2. 安心と信頼の事故対応

- ・事故に遭われたお客さまや、事故のお相手の思いに寄り添った事故対応を行います。
- ・事故が発生した際は、適正な保険金の迅速なお支払いサポートに努めます。
- ・自然災害が発生した際は、迅速に保険金お支払いサポートをし、被災者の生活再建支援および被災地域の復興に貢献できるよう努めます。

方針3. お客さまの声を基にした商品・サービスの開発・改善

- ・持続的かつ安定的に提供できる商品・サービスの開発に努めます。
 - ・社会環境や技術進展等の変化に伴う新しいリスクや多様化するお客さまのニーズ・課題に迅速かつ柔軟に対応した商品・サービスの開発に努めます。
 - ・お客さまからの要望や苦情等を真摯に受け止め、商品・サービスの適時・適切な改善に努めます。
- *ご提供する商品・サービスの改善のためお客様の声を積極的に収集して、募集人間で共有し、ご要望を次回のご提供時に活かせるよう電話やメール、郵送の際やQRコードを使ったアンケートを通じて年間300件を目標にお客様の声を収集をします。 2024年度は132件

方針4. お客さまの利益を不当に害さないための適切な業務運営

- ・あらゆる場面で法令や社会規範等を遵守し、かつ、お客さまの利益を不当に害さないことに高い意識と価値観を持った業務運営を行います。
- ・「利益相反管理方針」を正しく理解し遵守するとともに、利益相反のおそれがある取引を適切に管理します。

方針5. お客さま本位の企業風土の醸成・定着

- ・「お客さまの最善の利益の追求」に高い価値観を置く企業風土の醸成・定着を図ります。