

お客さま本位の業務運営に関する基本方針

当社保険代理店課は、保険従事者一人ひとりが「お客さま本位の業務運営」に取り組むことを明確にするために、方針を設定しました。本方針を日常業務の判断の基点として、お客さまのためにできることは何かを常に考え、日々活動して参ります。

1. 経営理念

・私たちは、お客様の心を大切にし、未来を見つめ、新しい社会、豊かな人間環境を創造する企業をめざします。

2. 経営ビジョン（保険代理店課）

・地域の核を担う代理店、地域の方から信頼、頼りにされる保険代理店をめざします。

3. 経営方針（保険代理店課）

- ・個人・法人に関わらず、あらゆるリスクに迅速・確実に対処できる体制を整備します
- ・経験によって培われた専門知識を生かし、皆様の安心をサポートします
- ・顧客本位の業務運営に関する原則を踏まえ、お客様第一を念頭に、品質向上・自己研鑽による人材育成により経営ビジョン実現をめざします。

4. お客さま本位の業務運営方針

- ① 「お客さまの安心と満足」を提供する責任を果たします
- ② お客さまニーズに応える商品・サービスを提供します
- ③ ご契約へのご理解・ご納得を得られる説明に努めます
- ④ お客さまに寄り添った事故対応を実践します
- ⑤ お客さまの利益を不当に害さないよう適切に業務を行います
- ⑥ お客さまの声に真摯に耳を傾け、改善に活かします
- ⑦ 社員一人ひとりが「お客さま本位」の価値観をもって行動します