

## お客さま第一の業務運営に関する方針

### 方針1. お客さまへ「安心と喜び」をお届けします

- ・当社は、お客さまへ「安心と喜び」をお届けするために、培ってきた経験とノウハウを活かし、お客さまにとって最善の情報提供・提案を行います
- ・定期的に検証を行い、取組状況を把握・改善策を検討します

### 方針2. お客さまのニーズに沿った商品・サービスを提供します

- ・当社は、お客さまを取り巻くリスクやニーズを把握し、お客さまに適した商品・サービスを提供します

### 方針3. お客さまに寄り添った事故対応、保険金・給付金請求のサポートを行います

- ・当社は、事故に遭われたすべてのお客さまにご安心いただけるよう、事故発生時の初期対応を迅速に行い、お客さまの不安の解消に努めます
- ・事故等の早期解決に向け、保険会社と定期的に対応状況を共有し、保険金・給付金支払いまで責任をもって丁寧にサポートします

### 方針4. 「お客さまの声」に耳を傾け、改善に活かします

- ・当社は、お客さまから寄せられた「お客さまの声」に誠意をもって迅速・適切・真摯に対応します
- ・「お客さまの声」を記録し、社員に周知徹底したうえで、業務品質の向上に活用します
- ・保険会社が実施する「お客さまアンケート」の結果から、お客さまの期待に応え続ける対応が実践できているかを振り返り、品質向上に繋げていきます

### 方針5. 「お客さま第一」の価値観をもって行動します

- ・当社は、社員一人ひとりが「お客さま第一」の価値観をもち、お客さまへ「安心と喜び」をお届けするため行動します
- ・社員一人ひとりがコンプライアンスを徹底し、お客さまへの適切な説明責任を果たします
- ・お客さまから信頼される企業を目指し、全員参加で取り組みます