

お客さま本位の業務運営に関する方針

私たちは、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」に代理店とともに取り組みます。

方針1. 最適な商品・サービスの提供

【「お客さま本位の業務運営」に取り組む上での心構え】

- ・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、代理店とともに品質向上に取り組みます。

【具体的行動の例】

- ・お客さまが抱えるリスクを正しく評価し、解決に役立つ商品・サービスを提案します。また、お客さまにとって不利益となる情報もお伝えします。
- ・MS&ADグループ各社と連携し、お客さまにとって最適な商品と事故・災害を「未然に防ぐ（予防）」「回復を支援する（リカバリー）」サービスを提案します。
- ・企業・法人のお客さまについては、お客さまのビジネス全体を考えた総合的な商品・サービスを提案します。
- ・社会環境やお客さまのニーズを踏まえ、提案内容を絶えず見直します。
- ・お客さまへの中長期的かつ安定的な商品・サービス提供を実現するため、適切な条件での引受を行います。
- ・お客さま一人ひとりに合わせた方法でわかりやすく丁寧に説明します。
- ・ご契約いただいた後も継続的なコミュニケーションを心掛け、お客さま一人ひとりとのつながりを大切にします。
- ・「お客さまの最善の利益の追求」に高い価値観を置いた代理店業務の実現に向け、代理店の体制整備支援を行います。
- ・商品・サービスおよびその周辺分野に関する知識習得やお客さま対応品質の向上等に向け、代理店への継続的な教育・研修を実施します。

方針2. 安心と信頼の事故対応

【「お客さま本位の業務運営」に取り組む上での心構え】

- ・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に努めます。
- ・自然災害が発生した際は、迅速に保険金をお支払いし、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。

【具体的行動の例】

- ・専門性に基づく的確でわかりやすい説明や判断根拠を明示して、お客さまに納得いただき、過不足のない適正な保険金を迅速にお支払いします。
- ・定期的な進捗報告やご契約者さま専用ページ・SMS活用等、最適な手段でのコミュニケーションを通じて、お客さまの不安に配慮した事故対応を行います。
- ・高齢者や障がいのあるお客さま、外国語をお使いになるお客さまを含めた全てのお客さまの期待に応える事故対応を行います。
- ・事故に関するデータ・知見を企業のリスクマネジメントに関する提案等に活用することで、お客さまへの提供価値向上を実現します。
- ・自然災害発生時には、事故受付・支払態勢を速やかに整え、会社全体で保険金支払を最優先事項として対応します。
- ・社員が常に自己研鑽し、適切な事故対応を行うために、継続的な教育や確認態勢の整備等を行います。

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

【「お客さま本位の業務運営」に取り組む上での心構え】

- ・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。

【具体的行動の例】

- ・お客さまにとってわかりやすく利便性の高い商品・サービスとは何かを常に新たな視点・発想で考え、開発・改善に取り組みます。
- ・社会環境や生活スタイルの変化、技術進展を捉え、お客さまを取り巻くリスク・課題に対応した商品・サービスの開発・改善、手続き方法の実現に、データやデジタル技術等を活用して取り組みます。
- ・苦情やお問い合わせ、事故対応等を通じて得たお客さまの声を商品・サービスの開発・改善に活かします。
- ・お客さまのニーズ・課題に対応している商品・サービスであるかを定期的に検証するなど、商品・サービスの継続的な管理態勢の整備を行います。

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

【「お客さま本位の業務運営」に取り組む上での心構え】

- ・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。

【具体的行動の例】

- ・保険業法はもとより、独占禁止法や個人情報保護法等の業務に関連する法令、社会規範、社内ルール等を十分に理解し、あらゆる場面で遵守します。また、社会環境の変化に応じて社内ルールを見直します。
- ・お客さまと当社・代理店・グループ会社・株主等の利害関係が競合した場合には、お客さまの最善の利益を優先します。
- ・保険会社間の公正な競争を阻害するおそれがある他社との情報交換は行いません。
- ・お客さまに適正な保険金を確実に支払うため、保有資産の安全性と十分な流動性、収益の安定性を確保する等、財務の健全性に留意した資産運用を行います。
- ・不正請求や過当要求に対しては、当社が有する専門的な知見等に基づき、毅然と対応します。

方針5. お客さま本位の企業風土の醸成・定着

【「お客さま本位の業務運営」に取り組む上での心構え】

- ・社員一人ひとりが行動指針（5つのバリュー）[※]を常に意識し、行動します。
 - ・「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。
- ※行動指針（5つのバリュー）：お客さま第一、誠実、チームワーク、革新、プロフェッショナリズム

【具体的行動の例】

- ・経営層およびマネジメント層は、継続的なメッセージの発信やタウンホールミーティング等での対話により、全社員に活動のビジョンを明確に示すとともに、「お客さまの最善の利益の追求」に率先して取り組みます。
 - ・5つのバリューを意識し行動するために必要な「共通スキル」[※]の習得・発揮に取り組みます。
 - ・本方針の浸透・定着のため、継続的な教育・研修での知識習得、意識向上を図ります。また、各職場における対話の機会を積極的に設け、全社員が「お客さま本位」を自らの業務に落とし込んで考え、実践することを追求します。
 - ・お客さまの声を真摯に受け止め、最善の解決策を見つけるよう努めます。アンケート等によりお客さまの声を収集・分析するとともに、社外有識者等との意見交換を実施し、社外からの評価や一般消費者の傾向変化等を把握します。
 - ・日常業務を遂行する中で「お客さま本位」の考え方に照らし違和感を抱いた場合は、違和感投稿の仕組みや制度の活用等により、全社員が声を上げ、社内で話し合い、課題の改善に取り組みます。
- ※共通スキル：考え抜く力／伝える力／聴く力／チームで働く力／変える力／変わる力／やり遂げる力