

# お客さま第一の業務運営に関する方針

## 方針1, お客さま第一の業務運営のもと、 お客さまに「安心」と「安全」をお届けします

当社は、全ての役職員が「お客さま第一」の業務運営の意識を深め、お客さまに「安心」と「安全」をお届けする組織文化をつくっていきます。

- (1) 「全力サポート宣言」の実践
- (2) 社員一人ひとりがお客さま本位の業務運営を実践します

## 方針2, お客さまの声に真摯に耳を傾け、 品質向上に生かします

当社は、寄せられたすべてのお客さまの声に真摯に耳を傾け、迅速かつ適切に対応します。また、お客さまの声を品質向上に活かします。

- (1) お客さまの声を活かした品質向上取り組み
- (2) 業務品質の継続的な向上

## 方針3, お客さまのニーズに応える商品・ サービスをお届けします

当社は、社会環境の変化に伴い多様化するリスクやお客さまニーズに対応し、お客さまの「安心」「安全」を実現するため、最適な商品・サービスを提案します。また、事故の際には、お客さまに寄り添ったサポートを行います。

- (1) お客さまのニーズ把握、最適な商品・サービスの提案
- (2) 迅速で適切な保険金支払いに向けたサポート
- (3) 社会課題の解決に資する商品の提案
- (4) 社員の知識・スキルの継続的な向上