

お客さま第一の業務運営方針

海上保険、火災保険、運送保険の利便性を高めるという社会的使命を担い、岡崎藤吉氏を発起人代表として1907年神戸海上運送火災保険株式会社（現・あいおいニッセイ同和損害保険株式会社）が設立されました。小曾根はこの設立発起に携わるなど、保険を通じて地域経済に寄与するよう取り組んでまいりました。

金融庁が2017年3月に公表しました「顧客本位の業務運営に関する原則」に則り、お客さまの最善の利益を実現していくため、弊社は「お客さま第一の業務運営方針」を下記の通り策定しております。お客さまにふさわしい商品・サービスを提供していくべく、7つの方針を記します。

方針1. お客さま第一の業務運営に関する方針

弊社はお客さまに寄り添い、お客さまが真に求める保障を質の高いサービスとコンサルティングを通じて提供し続けるため、あらゆる業務運営においてお客さま本位で行動するよう努めて参ります。

方針2. お客さまの最善の利益を追求する

保険人としてあるべき姿を追求し、お客さまに安心してお任せいただけるよう、コンプライアンスを遵守し、お客さまの視点に立った常に正しい保険募集を行います。

そのために「お客さま第一」の風土を根付かせるよう、弊社は「お客さま満足」をあらゆる活動の原点とし、常に「お客さま満足」の実現に向けて取り組みます。そこでお客さまに高品質のご提案・サービスを常に提供できるよう体系的な募集人教育プログラムを確立し、「お客さま第一」を企業文化として定着させます。

方針3. 利益相反の適切な管理について

弊社はお客さまの大切なご契約を適切に管理いたします。お客さまの利益を不当に害する恐れのある取引を適切に把握・管理するための体制を整備し、維持・改善に努めてまいります。

方針4. 保険料と保障（保険金・給付金）の明確化

弊社は社員一人ひとりがコンプライアンスを徹底し、お客さまに適切な説明責任を果た

すことを目指しております。また、お客さまに保険料と保障（保険金・給付金）等を明確に説明し、十分にご理解をいただくよう努めてまいります。

さらに、事故等早期解決に向け、事故発生時の初期対応・保険金のご請求から支払いまで責任を持って「丁寧」かつ「迅速」にサポートを行い、お客さまの不安の解消に努めます。

方針5. 重要な情報をわかりやすく提供する

お客さまに商品内容や仕組みを十分にご理解していただけるよう、重要事項やお客さまの疑問に思われる点について十分な説明を行うよう努めてまいります。

方針6. お客さまにふさわしいサービスを提供する

お客さまのご要望に誠実かつ迅速にお応えするとともに、お客さまのお声を大切にし、学び、業務運営の改善に努めてまいります。お客さまのライフステージの変化に応じた情報提供を行い、良きアドバイザーとしてアフターフォローにも注力いたします。

方針7. お客さま第一の業務運営を行うための社内体制の整備

お客さまのご要望に誠実かつ迅速にお答えするとともに、社内で共有するように取り組みます。寄せられたお客さまの声を参考に業務運営の改善に努めてまいります。お客さまの視点に立ち、お客さま第一の取り組みができているか点検し、お客さま満足度の向上に向けた諸施策を展開いたします。

策定年月 2020年8月