

「ありがとう」を
集める宣言の
公表





CR TM

01

「ありがとう」を集める宣言の公表

世界一、「ありがとう」が集まる企業へ

お客様本位の業務運営を一層推進するため、当社の経営理念を表した【「ありがとう」を集める宣言】を作成いたしましたので、ここに公表いたします。

私たちは、感謝し、感謝されることの喜びを知っています

当社は、従業員一人ひとりがお客様本位で行動していくため経営理念・勧誘方針・VISIONを社内で掲示し、

お客様との取引を適切に把握・管理する体制を整備します。



CR TM

02

お客様本位の保険商品の募集と適切な勧誘を実施する募集体制

■お客様のお仕事や生活の平穩を害する事のないよう、勧誘の時間帯には十分配慮いたします。

■お客様に対して常に節度ある態度で接し、威圧的な態度や乱暴な言動等をもって著しく困惑させるような行為は一切いたしません。

■生命保険・損害保険・その他の金融商品を販売する場合には、商品及び引受保険会社等についてお客様の誤解を招くことがないように、明確に区別して取り扱います。

■お客様と直接対面しない勧誘・販売等（例えば通信販売等）を行う場合においては、説明方法等に工夫を凝らし、お客様にご理解いただけるよう努力します。

■通信販売における音声通話ログの録音は、独立機関の専門モニタリング部署により分析。品質の向上と補正の実施を行います。

■お客様の加入目的、収入・資産やご家族の構成等に照らして、最適な保障内容をご提案します。

■会社の定める基準等に即した運営管理を徹底し、契約者間の公平性に配慮します。

■ご契約の内容及びご契約に関する重要事項については、「ご契約のしおり・約款」「重要事項説明書」等の書面の交付及び説明を行い、

お客様が十分に理解された上でご契約いただくよう努めます。また、「パンフレット」等の募集資料は、会社の規定に従った適切なものを使用します。

ご契約後も定期的に、お電話やご訪問にて契約照会・給付金請求・登録変更・お支払のご相談などの保全業務を実施いたします。



CR T M

05 苦情相談の実施

当社は、お客様からの苦情及びご相談、お問い合わせを真摯に受け止め、お客様の視点に立って迅速、誠実かつ公正な対応を行うとともに、独立機関の専門モニタリング部署による調査・分析を行い業務運営の向上・改善へとつなげていきます。



CR T M

06 教育・研修・評価制度

- 定期的に商品内容、お客様に対して説明すべき事項、説明に際して考慮すべき事項及び説明方法等についての研修、勉強会等を行い、従業員一人ひとりがお客様に対して十分な説明ができる体制の強化に努めます。
- 外貨建ての保険・変額年金保険等、リスク性商品を販売する場合には、お客様の加入目的や投資経験・年齢・知識・財産・収入の状況等に十分留意し、お客様のニーズに合致した商品をご提案するよう努めます。
- 従業員の評価制度において、報酬は固定給と販売報酬を明確に分離、人事制度において昇格・昇給は募集品質などのコンプライアンス項目を査定に組み込んでまいります。