

# お客さま本位の業務運営方針

令和3年6月

信和実業㈱は「お客さまの視点ですべての価値判断を行い、保険を基礎としてさらに幅広い事業活動を通じ、お客さまの安心・安全・健康に資する最高品質のサービスをご提供し、社会に貢献します。」という経営理念を掲げています。

信和実業㈱は、上記理念に基づき、あらゆるお客さま接点において、徹底したお客さま視点に基づくお客さま本位の業務運営を実現するとともに、すべてのステークホルダーに対して企業としての社会的責任を果たしてまいります。

## 方針1：お客さまへの新たな価値の提供

信和実業㈱は、お客さまの変化を見つめ、お客さまの立場に立って考え続けることで、絶えず進化させ、お客さまとのあらゆる接点において期待を超える価値の提供に努めてまいります。また、最高品質の商品・サービスでお客さまの生活や事業活動を支えることで、社会的使命を果たしてまいります。

## 方針2：お客さまの声を活かした品質向上

信和実業㈱は、お客さまの声を真摯に受け止め、誠実、迅速かつ適切に対応するとともに、お客さま視点で自らの業務を捉え直すことで、事業活動の品質向上に活かしてまいります。

## 方針3：商品・サービス等の開発・販売・管理

### (1) お客さまニーズに対応した商品・サービス等の開発

信和実業㈱は、多様化するお客さまニーズや社会・経済等の環境変化を的確に捉え、お客さまのリスクに対応する商品・サービス、お客さまのニーズに即した手続き方法、事故・災害による被害を防止・軽減するソリューションを開発し、それらがお客さまのニーズ・リスクにどのように対応しているか分かりやすくご案内するよう努めてまいります。

### (2) 重要な情報の分かりやすい提供

信和実業㈱は、商品販売時に、お客さまの知識、経験、財産の状況、ご加入目的等を総合的に勘案し、商品内容やリスク内容等の重要な情報につき、お客さまにご理解いただけるよう適切にかつ分かりやすく説明してまいります。

### (3) お客さまに適切な商品・サービス等の提供

信和実業㈱は、お客さまを取り巻くリスクの分析やコンサルティング活動等を通じて、お客さまのご意向と実情に沿った適切な商品設計、販売・勧誘活動を行ってまいります。また、販売後もお客さまのご契約を適切に管理するとともに、お客さまの利便性の向上を実現してまいります。

## 方針4：保険金のお支払い業務の品質向上

信和実業㈱は、保険金のお支払い業務の適切性を維持・確保する態勢を整備するとともに、品質向上に向けた持続的な取組みを行うことで、ご満足いただける説明と真にお客さまの視点に立った保険金のお支払いに努めてまいります。

## 方針5：利益相反の適切な管理

信和実業㈱は、お客さまとの利益相反のおそれのある取引については、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、適切に管理する態勢を構築してまいります。

## 方針6：企業としての社会的責任を果たす取組み

企業としての社会的責任を果たすべく SDGs(持続可能な開発目標)の達成に向けた社会的課題の解決に資する取組みを行ってまいります。

## 方針7：お客さま本位の業務運営の定着

信和実業㈱は、すべての社員に対する継続的な教育・指導を行うとともに、お客さま本位の業務運営の動機付けを図る枠組みを構築し、本方針の定着に向けて取り組んでまいります。