

2017年6月9日

「お客さまファースト宣言」の策定・公表について

大東建託グループの少額短期保険ハウスガード株式会社（代表取締役社長：加科 真）は「お客さま本位の業務運営」の実現に向けた当社の考え方や取組方針を表明する「お客さまファースト宣言（別紙ご参照）」を策定しましたので、公表いたします。

1. 「お客さまファースト宣言」策定の背景

当社は2014年12月に営業を開始し、これまで「少額短期保険事業を通じ、お客様に確かな安心をご提供し、みなさまから常に信頼され、社会に貢献する企業」を目指し、次の3点に取り組んでまいりました。

- (1) わたしたちは、お客様にとってわかりやすく、満足いただける商品・サービスをご提供します。
- (2) わたしたちは、あらゆる場面で誠実、親切、公平に行動します。
- (3) わたしたちは、絶えずみなさまの声に耳を傾け、仕事の見直しと商品・サービスの開発に取り組めます。

そして今般、金融庁が「顧客本位の業務運営に関する原則」を公表しましたので、その原則を踏まえ、目指す企業の姿の実現に向けた取組を一層推進するために、「お客さまファースト宣言」を策定しました。

2. 「お客さまファースト宣言」公表の趣旨

当社は、迅速かつ丁寧なサービスと誠意あるコミュニケーションを通じ、お客さまに安心とご満足をご提供できる会社でありたいと考えています。この考えの実現に向けた当社の取組をご理解いただくため、「お客さまファースト宣言」として公表しました。

＜本件に関するお問い合わせ先＞
少額短期保険ハウスガード株式会社 業務企画管理部 西村
TEL：03-6718-9240

お客さまファースト宣言

2017年6月9日
少額短期保険ハウスガード株式会社

私たちは、お客さまに迅速かつ丁寧なサービスと誠意あるコミュニケーションで安心を提供し、お客さまのご満足を最大の喜びとして業務を遂行することを宣言します。

＜お客さまファーストの取組方針＞

1. お客さまにとって最適な商品・サービスの提供に取り組みます。
 - (1) お客さまのご意向（ニーズ）と時代の変化に対応したお客さまに相応しい商品・サービスを、その内容・販売方法等を踏まえた適正な価格で提供します。
 - (2) お客さまの利益が害されることのないよう適切な保険募集の管理態勢を構築します。
2. お客さまへの情報提供を充実させ、また双方向のコミュニケーションに取り組みます。
 - (1) 商品・サービスの情報をお客さまに分かりやすく提供します。
 - (2) お客さまのお申し出に迅速に対応し、またお申し出の内容を業務改善につなげます。
3. お客さまの立場に立った保険金等の支払いに取り組みます。
 - (1) 保険金等をもれなくかつ公平にお支払いします。
 - (2) 保険金等を迅速かつ簡素な手続でお支払いします。
4. お客さまファーストを経営の重要課題と位置づけ、企業文化としての定着に取り組みます。
 - (1) すべての人（お客さま、取引先、社員）へ、思いやりの心で接し、永きにわたるかけがえのない関係を築くことに高い価値観を持ち、経営が牽引し、また当社の業務パートナーである大東建託パートナーズ株式会社と密接に連携し、その実現に取り組みます。
 - (2) つねに新たなことに挑戦する精神を持ち、多様化するお客さまのニーズと時代の変化に柔軟に対応する社員の育成に努めます。
5. お客さまファーストの取組状況を確認し、公表するとともに、必要な見直しを行います。
 - (1) この方針に基づく取組状況を定期的に振り返り、公表します。
 - (2) この方針は、より良い業務運営を実現するために、定期的に必要な見直しを行います。

以上