

少額短期保険ハウスガード

少短事業通じ顧客に確かな安心提供

顧客本位の業務運営で方針

少額短期保険ハウスガードはこのほど、「お客さま本位の業務運営」の実現に向けた同社の考え方や取り組み方針を表明する「お客さまファースト宣言」を策定し公表した。金融庁が公表した「顧客本位の業務運営に関する原則」を踏まえたもので、同社では同方針の策定を通じ、目指す企業の姿の実現に向けた取り組みを一層推進する考えだ。

同社は2014年12月の営業開始からこれまで、「少額短期保険事業」を通じて、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、その実現に向けて、①お客様にとってわかりやすく、満足いただける商品・サービスの提供②あらゆる場面での誠実、親切、公平な行動③絶えずみなさまの声を聞き、仕事の見直しと商品・サービスの開発に

「お客さまファースト宣言」

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をシヨんで安心を提供し、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。

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。