

FD方針の項目

【方針1】お客さまの声を活かした業務運営	【方針4】迅速かつ適切な保険金支払いの支援
1.お客さまの声を経営に活かす仕組み 2.お客さま満足向上への取組み	1.事故受付手続きの円滑化による顧客満足度の維持・向上 2.迅速かつ適切な保険金請求手続きの支援 3.大規模災害に備えた態勢の構築
【方針2】お客さまにふさわしい商品・サービスの提供	【方針5】適切な利益相反管理
1.お客さまのリスクに応じた商品・サービスの提供 2.「アクティブ・ケア」に基づくリスク・コンサルティングサービスの取組み 3.お客さまの声に基づく募集業務の品質改善	1.お客さまに適正な推奨販売をするための取組み
【方針3】保険募集における適切な情報提供	【方針6】「お客さま本位の業務運営」の浸透
1.お客さまのご意向に沿った分かりやすい情報の提供への取組み 2.ご高齢のお客さま・障がいのあるお客さまへの配慮	1.役職員へのお客さま本位の業務運営の浸透 2.保険募集人への教育等