

お客さま本位の業務運営に関する方針

当社は2017年3月に金融庁が策定・公表した「顧客本位の業務運営に関する原則」に則り、お客さま本位の業務運営を実現するため、「お客さま本位の業務運営に関する方針」を策定・公表いたします。

【基本方針】

保険代理店としての専門性と職業倫理を保持し、お客さまに対して誠実・公平に業務を行い、「お客さまの最善の利益の追求」に取り組みます。

【方針1】最適な商品・サービスの提供

- お客さまのリスクとニーズを把握し、ご意向に沿った最適な商品・サービスの提供に努めます。
- お客さまに合わせたわかりやすい説明やご希望に沿った説明方法により、適切な保険募集に努めます。
- 適切な保険募集を通じて、お客さまに最適な商品・サービスを提供し続けるため、品質向上に取り組めます。
- お客さまの声を真摯に受け止め、商品・サービスの適時・適切な改善に努めます。

【方針2】安心と信頼の事故対応

- 事故に遭われたお客さまに寄り添った事故対応を行います。
- 事故発生時の初期対応から保険金支払いまでの援助を迅速かつ丁寧に行い、お客さまの不安の解消に努めます。

【方針3】お客さま本位の組織風土の醸成・定着

- 「お客さまの最善の利益の追求」に高い価値観を置く組織風土の醸成・定着を図ります。
- 社員一人ひとりが住友重機械グループのパーパス(2024年1月策定)を常に意識し、行動します。

<住友重機械グループのパーパス>

こだわりの心と、共に先を見据える力で、人と社会を優しさで満たします