


2017年11月29日

 e-Net 少額短期保険株式会社

「お客さま本位の業務運営に係る基本方針」について

当社はお客さま本位の業務運営を基本理念として、お客さまに支持される少額短期保険商品の開発・提供から保険金の支払いに至るまで、適切にお客さま対応を進めて参ります。

この度、お客さま本位の業務運営をより一層明確化する為に、「お客さま本位の業務運営に係る基本方針」を策定いたしました。

【方針1】 お客さまに「安心と満足」を提供いたします。

当社はお客さまに「安心と満足」を提供するために、お客さまのリスクに対して最もふさわしいご提案をさせていただきます。

【方針2】 お客さまニーズに応える商品・サービスを提供いたします。

当社は新たなリスクや多様化するお客さまのニーズに迅速かつ柔軟に対応した商品・サービスを提供いたします。

【方針3】 お客さまに重要な情報を分かりやすく提供いたします。

当社はお客さまに商品内容を十分ご理解いただけるように、説明方法を工夫し、重要な情報を分かりやすく説明いたします。

【方針4】 代理店が行う業務および提供するサービスの品質向上に取り組みます。

当社は代理店への委託を判断する際の事前の審査や、委託後の継続的な教育・指導を通じて代理店が行う業務および代理店が提供するサービスの品質向上に取り組みます。

【方針5】 お客さまの立場に立った事故対応を実践いたします。

当社は事故に遭われたお客さまならびに事故の相手方に、迅速かつ丁寧な説明と適切な保険金の支払い責任を果たしてまいります。

【方針6】 お客さまの利益に反することがないように適切に業務を行います。

当社はお客さまの利益が不当に害されることがないように、利益相反のおそれがある取引を管理し、適切に業務を行ってまいります。

【方針7】 お客さまの声に耳を傾け、改善に活かしてまいります。

当社はお客さまの声を幅広くお伺いするとともに、寄せられたお客さまの声に耳を傾け、迅速かつ適切に対応いたします。また、お客さまの声を、品質向上に向けたあらゆる施策に活かします。

【方針8】 全役職員が「お客さま本位」の認識をもって行動いたします。

当社は「お客さま本位の業務運営」を推進するために、全役職員が「お客さま第一」の価値観を持って、本基本方針の定着にむけて行動いたします。

以上