

お客さま第一の業務運営に関する方針

全管協SSIグループのエタニティ少額短期保険株式会社は、お客さま第一の取組をより推進するために、「お客さま第一の業務運営に関する方針」を下記の通り策定いたしました。

当グループはこれまでも「グループ行動指針」として「カスタマー・ファースト（お客さま第一）」「プロフェッショナリズム（専門性）」「インテグリティ（誠実・信頼）」等を掲げ、お客さま一人ひとりを大切にされた事業活動に取り組んでまいりました。

今後も、お客さまから選ばれ、信頼される会社として成長を続けるため、本方針に則った業務運営を一層推進してまいります。

方針1. お客さま第一を徹底し、お客さまに安全と安心を提供します。

お客さま第一を徹底し、誠実・信頼をモットーに、お客さまの不安とリスクに対して専門性を持って対応することにより、お客さまに安全と安心を提供します。

方針2. お客さまのニーズに応える商品・サービス・情報を提供します。

社会・経済等の環境の変化を的確に捉え、多様化するお客さまのニーズに合った優良な商品・サービスならびにお客さまに必要な情報を提供します。

方針3. お客さまの声を真摯に受け止め、事業活動に活かします。

お客さまの声を幅広くお伺いするとともに、いただいたお客さまの声を真摯に受け止め、迅速かつ誠実に対応し、事業活動の品質向上に活かしてまいります。

方針4. お客さまに寄り添った事故対応に努めます。

事故に遭われた全てのお客さまやお相手の方に、丁寧な説明と迅速かつ適切な保険金のお支払いを実践し、お客さまに寄り添った事故対応に努めてまいります。

方針5. お客さま第一の業務運営の定着・浸透に取り組めます。

全ての社員および保険代理店・保険募集人に対して継続的な教育・指導を実践し、お客さま第一の業務運営方針の定着と浸透に取り組んでまいります。

以上