

「消費者志向自主宣言」と「お客さま本位の業務運営に係る方針」取組結果との対応表

「消費者志向自主宣言」 取組方針		「お客さま本位の業務運営に係る方針」取組結果 による対応	フォローアップ追加報告
ア. 経営トップのコミットメント			
	・「最優の商品」の販売	[方針1]より良い保険商品・サービスの提供① 新商品・商品改定等 P.4	
	・「最優のサービス」の提供	[総合評価]お客さま本位の業務運営に係る方針① シニア安心サポート・シニア訪問サービス実績 P.2 [総合評価]お客さま本位の業務運営に係る方針① かけつけ隊実績 P.2 [方針2]「お客さま本位」の提案・販売 ITを活用した提案活動の充実 P.6 [方針3]業務運営の質の向上① 保険金・給付金等のお支払い時のサービス向上 P.7 [方針6]「お客さま本位」の行動を実践する人材の育成等② ユニバーサルマナー・認知症サポーター P.12	・かけつけ隊について P.4 ・ベストシニアサービスについて P.5 ・マイページ P.8
イ.	「従業員」「お客様」「社会」を 元気にする取組み	[方針1]より良い保険商品・サービスの提供② 太陽の元気プロジェクト P.5	
ウ.	消費者・社会の要望を 踏まえた改善への取組み	[方針3]業務運営の質の向上② ISO10002 P.9 ESG投資 P.10	・SDGsへの取組み P.10
エ.	コーポレートガバナンス 確保の取組み	[方針7]推進体制 サービス品質向上専門委員会 P.13	・コーポレートガバナンス体制 P.11
オ.	情報提供の充実と双方向の 情報交換の取組み		・お客様懇談会について P.12