

「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	・かけつけ隊について P.4
		[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	・ベストシニアサービスについて P.5
		[方針2]「お客さま本位」の提案・販売 コンシェルジュ(「お客さま本位」の提案) P.6	・太陽生命マイページ P.8
		[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 ユニバーサルマナー・認知症サポーター P.11	
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 「お客様の声」の活用 P.8 シニアのお客さま等への対応力向上 [方針4]資産運用 P.9 ESG投資	・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]推進態勢 サービス品質向上専門委員会 P.12	・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	