

2018年6月26日

「お客さま本位の業務運営方針」の改定

損保ジャパン日本興亜ひまわり生命保険株式会社(社長：大場 康弘、以下「当社」)は、2017年6月に制定した「お客さま本位の業務運営方針」(以下、本方針)を改定しましたので、お知らせします。

当社は生命保険のその先、お客さまに一生涯寄り添う「健康応援企業」への変革を目指し、保険本来の機能(Insurance)に、健康を応援する機能(Healthcare)を組み合わせた従来にない新たな価値「Insurhealth(インシュアヘルス)」をお客さまに提供しています。

この「健康応援企業」の実現のため、本方針を定着させるべく、各取組みに対してPDCAサイクルを回し、継続的に改善・進化に努めています。

■「お客さま本位の業務運営方針」の構成

- 方針1. お客さまの最善の利益の追求
 - 方針2. お客さまへの分かりやすい情報提供
 - 方針3. お客さまにふさわしい商品、サービスの提供
 - 方針4. 利益相反取引の適切な管理
 - 方針5. 方針の定着に向けた取組み
- なお、各方針にはそれぞれ「主な取組み」、「成果指標」を記載、設定しています。

この度、各取組みの進捗状況および成果指標の達成状況等に基づいて見直した今年度の取組みを踏まえ、以下のとおり本方針を改定しました。

■本方針の主な改定事項

方針	取組みのポイント	改定の概要・目的
方針1	お客さまの声を起点とした業務改善PDCAサイクルの構築	お客さまからのご意見・ご要望等の「お客さまの声」を真摯に受け止め、事業活動の品質向上に活かしていくことを明記し、「お客さまの声」を起点とした業務改善のPDCAサイクルの確立・定着に取り組むことを具体的に記載しました。
	安定した保険金支払管理態勢の構築	保険金支払管理態勢の改善・進化について、より具体的に記載しました。
方針3	「保険」と「健康」を統合した新たな価値の提供	保険本来の機能に、健康を応援する機能を組み合わせた従来にない新たな価値「Insurhealth(インシュアヘルス)」をお客さまに最適なタイミングで提供していくことを具体的に記載しました。
方針5	代理店制度の構築、改善	手数料・報酬のコンセプトを記載し、適切な代理店制度構築、改善の意義を明確にしました。

改定後の「お客さま本位の業務運営方針」の全文は別紙をご参照ください。

以上