

# お客様本位の業務運営方針

株式会社サンオータス（以下、当社）は、「For all our customers：すべてのお客様のために」を経営理念に掲げています。

当社は経営理念に基づいた「お客様本位」の業務運営の徹底を図るため、「お客様本位の業務運営に関する方針」を、以下のとおり、策定・公表いたします。

## 【お客様本位の業務運営方針】（お客様の声を活かした業務運営）

「For all our customers」という経営理念に基づき、社員が「お客様の声」を真摯に受けとめ、積極的に企業活動に活かしていくため、「お客様の声」対応方針を定め、お客様本位に業務運営するよう努めてまいります。

### 1. 【主な取組内容】

「お客様の声」を経営に活かす仕組み・態勢の構築をするために、お客様から寄せられた「お客様の声（ご不満・ご要望・お褒め）」は、経営会議を通じて共有し、「お客様の声」の問題点を分析して、改善策の検討・策定、並びに実行することで、業務品質の向上に努めてまいります。

### 2. 【「お客様の声」対応方針】

#### （1）基本方針

当社は、お客様の信頼をあらゆる事業活動の原点におき、「お客様の声」を真摯に受けとめ、積極的に企業活動に活かします。

#### （2）行動指針

##### ①「お客様の声」感謝をもって受けとめる

私たちは真剣に、感謝の気持ちをもって、正面から真摯に受けとめます。

##### ②「お客様の声」最後まで責任をもって対応する

「お客様の声」は、透明性の高い対応をし、最後まで責任をもって対応します。

##### ③「お客様の声」業務品質の向上に活かす

「お客様の声」の中にある問題の本質を見極め、お客様満足を追及していきます。

#### （3）保険募集の主な取組内容

①お客様の抱えるリスクやご意向などを把握し、適切な保険商品をご提案します。

②保険商品がご意向に沿った内容であることや、保険契約申込書に表示された内容に誤りがないことをお客様にご確認いただき、ご契約いただきます。

③お客様がご高齢である場合や、障がいがある場合等は、ご意向の把握等に関して、お客様の状況に配慮しきめ細やかに対応します。

④生命保険募集では、お客様に対して、推奨した商品をどのように選別したのか、その理由を説明します。