

News Release

2017年6月29日

「お客さま第一の業務運営に関する方針」の策定について

MS&ADインシュアランスグループの三井住友海上あいおい生命保険株式会社(社長:丹保 人重)は、お客さま第一の取組みを一層推進するため、金融庁が策定した「顧客本位の業務運営に関する原則」を踏まえ、「お客さま第一の業務運営に関する方針」を策定いたしました。

当社は、MS&ADインシュアランスグループの国内生保事業を担う中核生命保険会社として、グループが掲げる「経営理念(ミッション)」「経営ビジョン」「行動指針(バリュー)」のもと、「お客さまへの責任」等を掲げた行動憲章に基づき、全役職員が「お客さまの安心と満足」を活動の原点においた業務運営を行ってまいりました。

経営理念 (ミッション)	グローバルな保険・金融サービス事業を通じて、安心と安全を提供し、活力ある社会の発展と地球の健やかな未来を支えます	
経営ビジョン	持続的成長と企業価値向上を追い続ける世界トップ水準の保険・金融グループを創造します	
行動指針 (バリュー)	お客さま第一 CUSTOMER FOCUSED	わたしたちは、常にお客さまの安心と満足のために、行動します
	誠実 INTEGRITY	わたしたちは、あらゆる場面で、あらゆる人に、誠実、親切、公平・公正に接します
	チームワーク TEAMWORK	わたしたちは、お互いの個性と意見を尊重し、知識とアイデアを共有して、ともに成長します
	革新 INNOVATION	わたしたちは、ステークホルダーの声に耳を傾け、絶えず自分の仕事を見直します
	プロフェッショナリズム PROFESSIONALISM	わたしたちは、自らを磨き続け、常に高い品質のサービスを提供します

今後も、お客さま・社会から信頼される企業として成長し続けるため、お客さま第一の業務運営をさらに推進してまいります。

<添付>

別紙1:「お客さま第一の業務運営に関する方針」

別紙2:「お客さま第一の業務運営」に関する具体的取組み

※当社オフィシャルホームページ「三井住友海上あいおい生命について」にも同内容を掲載しています。

(URL: <http://www.msa-life.co.jp/company/fiduciaryduty.html>)

以上

本件に関するお問い合わせ先

三井住友海上あいおい生命保険株式会社

経営企画部 広報グループ 酒井・柳田 TEL 03-5539-8309

経営企画部 経営企画グループ 萬代・嶋崎 TEL 03-5539-8307

お客さま第一の業務運営に関する方針

方針 1. 「お客さまの安心と満足」を活動の原点におき、「お客さま第一」の業務運営を行います

当社の全役職員が「お客さまの安心と満足」を活動の原点におき、お客さまへの最適な商品・サービスのご提供をはじめ、すべての事業活動において、「お客さま第一」の業務運営を行ってまいります。

方針 2. お客さまにご満足いただける商品・サービスを開発します

当社は、「お客さまの安心と満足」を実現するために、お客さまニーズに沿った商品・サービスを開発してまいります。

- (1) お客さまニーズを的確に把握するとともに、社会環境の変化等に伴う市場動向に迅速かつ柔軟に対応した商品・サービスを開発してまいります。
- (2) お客さまにとって、わかりやすく、ご満足いただける商品・サービスを開発してまいります。

方針 3. お客さまの視点に立った保険募集を行います

当社は、お客さまニーズに沿った最適な商品・サービスをご提供できるよう、適正な保険募集を行ってまいります。

- (1) お客さまに商品内容を十分にご理解いただけるよう、わかりやすく丁寧に説明してまいります。
- (2) お客さまに適切な商品をご選択いただくため、お客さまの商品に関する知識・経験・財産の状況やご契約の目的等を総合的に勘案し、ご意向を踏まえたご説明を行ってまいります。

方針 4. お客さまの大切なご契約を適切に管理します

当社は、ご加入後もお客さまのご契約を適切に管理してまいります。

- (1) ご加入後も、契約内容や保障内容等の情報提供を定期的・継続的に行ってまいります。
- (2) 適切にご契約の管理を行うとともに、お客さまの利便性の向上に取り組んでまいります。
- (3) お客さまからお預かりした保険料について、収益の安定性と保有資産の安全性、および十分な流動性を確保するなど、財務の健全性に留意した資産運用を行ってまいります。

方針 5. 保険金・給付金等を迅速かつ適切にお支払いします

当社は、保険金・給付金等を迅速・適切にお支払いするために、お客さまへのご確認とわかりやすいご説明に取り組んでまいります。

- (1) ご加入後も保険金・給付金等を漏れなくお支払いするために、ご契約内容について定期的にお客さまにご確認いただくよう取り組んでまいります。
- (2) 保険金・給付金等のご請求の際に、お客さまにご理解いただけるよう、わかりやすくご説明するとともに、簡便なお手続きでお支払いできるよう取り組んでまいります。

方針6. お客様の利益を不当に害さないよう適切に業務を行います

当社は、お客様の利益を不当に害するおそれのある取引を管理し、適切な業務運営を行ってまいります。

方針7. お客様の声を業務運営の改善に生かします

当社は、寄せられたすべてのお客様の声に対し、迅速・適切・真摯な対応を行ってまいります。
また、お客様の声を品質とお客さま満足度の向上に向けた諸施策に生かしてまいります。

方針8. 「お客様第一」の風土を醸成します

当社は、「お客様第一」の価値観が企業文化として定着するよう、社員・代理店への教育等の機会を通じて意識を浸透させ、風土を醸成してまいります。

以 上

「お客さま第一の業務運営」に関する具体的取組み

三井住友海上あいおい生命保険株式会社

これからも、お客さまに安心と満足をお届けし、お客さま・社会から信頼される企業として成長し続けるために、「お客さま第一の業務運営に関する方針」を策定いたしました。

「お客さま第一の業務運営」に関する主な具体的取組みは以下のとおりです。

方針1. 「お客さまの安心と満足」を活動の原点におき、「お客さま第一」の業務運営を行います

当社の全役職員が「お客さまの安心と満足」を活動の原点におき、お客さまへの最適な商品・サービスのご提供をはじめ、すべての事業活動において、「お客さま第一」の業務運営を行ってまいります。

<主な具体的取組み>

- ・当社は、MS & ADインシュアランス グループの国内生保事業を担う中核生命保険会社として、多様な販売チャンネルを通じて、お客さまへの最適な商品・サービスのご提供に努めております。
- ・「三井住友海上あいおい生命保険 行動憲章」の冒頭に「お客さまへの責任」を掲げ、全役職員が常にこの行動憲章に基づき、企業の社会的責任を果たしてまいります。
- ・「お客さまの安心と満足」を活動の原点におき、すべての事業活動において業務品質を向上させていくとともに、「お客さまへの責任」をこれまで以上に果たしていくため、「お客さま第一の業務運営に関する方針（以下、「本方針」といいます。）」を策定し、本方針に基づく取組みをさらに推進してまいります。
- ・本方針への取組状況を評価する指標を設定していくとともに、定期的な検証を通じて、業務品質をさらに向上させ、「お客さま第一」の業務運営を推進してまいります。
- ・本方針に基づく取組状況について、定期的に取り締役会等へ報告するとともに、当社オフィシャル・ホームページ等を通じて、更新・公表してまいります。

方針2. お客様にご満足いただける商品・サービスを開発します

当社は、「お客様の安心と満足」を実現するために、お客様ニーズに沿った商品・サービスを開発してまいります。

- (1) お客様ニーズを的確に把握するとともに、社会環境の変化等に伴う市場動向に迅速かつ柔軟に対応した商品・サービスを開発してまいります。
- (2) お客様にとって、わかりやすく、ご満足いただける商品・サービスを開発してまいります。

<主な具体的取組み>

(1) お客様ニーズに沿った商品・サービスの開発

- ・当社は、2011年10月の創立以来、お客様ニーズにお応えすることができるよう、死亡保障商品、医療保障商品等を開発してまいりました。
- ・2016年5月に、お客様一人ひとりのニーズに柔軟にお応えするため、短期入院から長期入院、三大疾病・女性疾病・介護など幅広い保障に加えて、三大疾病になったとき以降の保険料のお払込みが不要となる「新保険料払込免除特約」を新設した「新医療保険Aプラス」を発売いたしました。
- ・2017年4月には、病気やケガによる就労不能状態や介護状態といった「働けなくなるリスク」への関心が高まっていることや、女性の社会進出の進展、環境やライフスタイルの変化等を踏まえ、「働けなくなるリスク」の保障内容を拡充した「新総合収入保障・新収入保障」を発売いたしました。
- ・企業等の団体のお客様には、福利厚生制度（弔慰金・死亡退職金等）の円滑な運営を支える死亡保障商品等をご提供しております。
- ・今後も、商品・サービスの開発においては、社会・経済動向の調査・分析を通じて、お客様ニーズを的確に把握してまいります。

(2) お客様満足を意識した商品・サービスの開発

- ・保険募集から保険金・給付金等のお支払いまで、お客様への一連の対応を適切に行うことができるかを十分に検証したうえで商品・サービスを開発しております。
- ・保険にご加入いただいているお客様とその同居のご家族の皆さまへ、健康・医療、暮らし、介護に関するお悩みについての無料電話相談サービス「満点生活応援団」をご提供し、お客様の生活を応援しております。
- ・日々進化する医療の情報について「わかりやすくお伝えすること」、お客様が望む治療について「備えへのお手伝いをする」とは、真にお役に立つ生命保険会社として、大切な社会的使命であると考えております。そのため当社では、健康と医療についてのオープンセミナーを開催しているほか、専用Webサイト（【からだケアナビ】【先進医療.net】【先進医療ナビ】【脳卒中Report】）において、健康情報や最新の医学・医療情報など、閲覧される方の目的や用途にあわせてご紹介しております。
- ・今後も、商品・サービスの開発においては、お客様の保護、利便性向上、わかりやすさなど、お客様満足の観点を意識して行ってまいります。

方針3. お客様の視点に立った保険募集を行います

当社は、お客様ニーズに沿った最適な商品・サービスをご提供できるよう、適正な保険募集を行ってまいります。

- (1) お客様に商品内容を十分にご理解いただけるよう、わかりやすく丁寧にご説明してまいります。
- (2) お客様に適切な商品をご選択いただくため、お客様の商品に関する知識・経験・財産の状況やご契約の目的等を総合的に勘案し、ご意向を踏まえたご説明を行ってまいります。

<主な具体的取組み>

(1) わかりやすく商品・サービスをご理解いただくための取組み

- ・商品やご契約内容を十分にご理解いただくため、「商品パンフレット」等のご説明ツールや「保険申込書」等のお手続き書類は、お客様の見やすさを重視した作成を心がけております。例えば、告知書については「伝わりやすさ」に加えて、「見やすさ、わかりやすさ、書きやすさ」をより追求し、2016年5月に一般社団法人ユニバーサル コミュニケーション デザイン協会（UCDA）の認証を取得しております。
- ・全商品の「ご契約のしおり・約款」を1枚のCD-ROMに収容した「CD-ROM約款」をご提供しております。これにより、商品情報を検索しやすくなるなど、お客様の利便性の向上につなげております。

(2) お客様にふさわしい商品・サービスをご選択いただくための取組み

- ・お客様がどのような保障をご希望されているか、お客様のご意向をアンケートやヒアリング等により丁寧に把握しております。
- ・お客様のご意向に沿った商品をお選びいただくため、商品内容について特にご確認いただきたい重要事項を記載した「契約概要」や「注意喚起情報」を必ずご説明しております。
- ・複数の保険会社の商品を取り扱う代理店（乗合代理店）において、ご提案・推奨する商品と比較可能な同種の商品がある場合は、ご提案・推奨する理由をわかりやすくご説明するよう努めております。
- ・お客様にお支払いいただく保険料や、当社がお支払いする保険金・給付金および解約返戻金の額等について、丁寧なご説明に努めております。
- ・ご契約のお申込みの際には、保障の目的、保険種類、保険金額、保険期間、保険料等について、お客様のご意向を確認する書面を、お客様とともに作成し、ご確認することとしております。
- ・特定保険契約（ご契約時点で保険金額等が確定しておらず運用リスク等がお客様のご負担となる商品）は現在販売しておりませんが、今後、銀行等の金融機関を通じて取り扱う場合には、当社が金融機関に支払う販売手数料について、わかりやすく開示してまいります。
- ・団体保険において、企業等の団体をご加入をお勧めする場合にも、ご加入者となるお客様のご意向に沿った保障内容となっていることを、お客様ご自身でご確認いただけるようにするとともに、お客様にお支払いいただく保険料や、当社がお支払いする保険金・給付金等の情報について、わかりやすいご提供に努めております。
- ・今後も、お客様にふさわしい商品・サービスをご選択いただくため、取組みを継続し、高度化してまいります。

(3) ご高齢のお客さま、障がいをお持ちのお客さまへの対応

- ・ご高齢（満70歳以上）のお客さまへの募集に際しては、ご家族の方にもご同席をお願いしております。ご理解いただきやすい言葉で丁寧にご説明したうえで、ご意向を正確に把握・確認するように努めております。
- ・障がいをお持ちのお客さまには、どのような対応をご希望されているのかを丁寧にご確認したうえで、障がいの状態等に配慮した適切な対応に努めております。

(4) ペーパーレスによる適切・的確・簡便なお手続きの実施

- ・募集人のタブレットやPC端末でお申込手続きができる「生保かんたんモード」をご用意しております。商品パンフレット等の各種情報やご契約内容をタブレットやPC端末上でご確認いただきながら、ご契約の成立まで完結できるなど、簡便にご契約ができる仕組みにしております。
- ・お申込手続きの利便性をさらに高められるよう、「生保かんたんモード」について、健康状態に関して告知いただいた内容をもとにご契約条件を即座にご提示できるようにするなど、機能を向上させてまいります。

方針4. お客様の大切なご契約を適切に管理します

当社は、ご加入後もお客様のご契約を適切に管理してまいります。

- (1) ご加入後も、契約内容や保障内容等の情報提供を定期的・継続的に行ってまいります。
- (2) 適切にご契約の管理を行うとともに、お客様の利便性の向上に取り組んでまいります。
- (3) お客様からお預かりした保険料について、収益の安定性と保有資産の安全性、および十分な流動性を確保するなど、財務の健全性に留意した資産運用を行ってまいります。

<主な具体的取組み>

(1) 定期的・継続的な情報提供

- ・生命保険の契約は長期にわたるため、すべてのお客様宛に、ご加入いただいているご契約内容や各種お手続きの方法、会社情報等についてのご案内を毎年1回お届けするなど、継続的な情報提供を行っております。

(2) お客様の利便性向上

- ・ご加入後のお手続きなどの各種お申し出は、代理店・募集人での受付に加えて、当社「お客様サービスセンター」においても受け付けております。
- ・「お客様サービスセンター」でお申し出を受け付けした場合は、ご契約内容変更等のお手続き書類を当社からお客様に直接お届けする「ダイレクトサービス」を実施しております。
- ・当社オフィシャル・ホームページにある「お客様Webサービス」をご利用いただくことで、ご契約内容の照会や、住所変更のお手続き、保険金・給付金請求書類のお取り寄せができます。
- ・「2016年度HDI格付けベンチマーク※」において、当社は「問合せ窓口（電話）」「モニタリング（電話）」「Webサポート」の3部門すべてで最高評価の三つ星を獲得するなど、「お客様サービスセンター」の品質向上に取り組んでおります。

※HDI-Japanが主催する企業のお問い合わせ窓口の品質に対する格付け

- ・今後も、お客様のご契約を管理する事務体制・システムの高度化に取り組み、お客様の利便性をさらに向上させてまいります。

(3) ご高齢のお客様、障がいをお持ちのお客様への対応

- ・ご高齢のお客様を対象として、専門のコミュニケーターに直接つながる「シニア専用ダイヤル」を設置し、安心してお手続きができるようにしております。
- ・お客様の満年齢が70歳、75歳、80歳、85歳および90歳以上になったときに、ダイレクトメールをお送りし、お客様の状況をご確認させていただいております。
- ・ご契約に関する第二連絡先として、ご親族の方を登録いただく仕組み「家族Eye（親族連絡先制度）」を導入し、当社からの重要なご案内を親族の方にもお届けすることができるようにしております。
- ・障がいをお持ちのお客様の各種お手続きに際しては、障がいの状態等に配慮し、ご家族による代筆などの適切な対応を行っております。

(4) 資産運用

- ・当社の資産運用は、資産の健全性を重視しつつ、長期的に安定した収益を確保することを基本方針としております。
- ・また、資産運用部門が行う投資については、投資する商品の種類・保有限度・リスク量・損失対応等をリスク管理部門がモニタリングするなどの牽制を働かせることにより、安全性の高い資産運用を行う態勢としております。

方針5. 保険金・給付金等を迅速かつ適切にお支払いします

当社は、保険金・給付金等を迅速・適切にお支払いするために、お客さまへのご確認とわかりやすいご説明に取り組んでまいります。

- (1) ご加入後も保険金・給付金等を漏れなくお支払いするために、ご契約内容について定期的にお客さまにご確認いただくよう取り組んでまいります。
- (2) 保険金・給付金等のご請求の際に、お客さまにご理解いただけるよう、わかりやすくご説明するとともに、簡便なお手続きでお支払いできるよう取り組んでまいります。

<主な具体的取組み>

(1) ご加入後のご案内

- ・保険金・給付金等を漏れなくお支払いするために、「ご契約加入時」「保険契約期間中」「ご請求受付・案内時」「支払期日到来時・ご契約失効時およびその後のご請求可能期間中」の各段階において、保険金・給付金等のお支払いができる場合について十分にご説明するなど、お客さまごとに適切にわかりやすくご案内するよう努めております。

(2) 保険金・給付金等のご請求時のご案内

- ・お客さまからのご請求のご連絡は、専門スタッフがお電話で承り、ご請求からお支払いまでの流れや、お支払いできる可能性のある保険金・給付金等についてご説明しております。また、ご請求手続きに必要な書類をご契約やご請求の内容に応じて作成し、お客さまにお送りしております。
- ・ご請求時には「保険金・給付金のご請求について」をお送りしており、お手続きの流れや、保険金・給付金をお支払いする場合・できない場合の具体例をご案内しております。
- ・ご高齢のお客さまには、文字を大きくし、要点をまとめた「お手続きかんたんガイド」もお送りしております。この「お手続きかんたんガイド」は、特定非営利活動法人カラーユニバーサルデザイン機構のカラーユニバーサルデザイン（CUD）認証を2017年2月に取得しております。
- ・保険金・給付金請求書類をお送りしてから一定期間経過してもご請求のないお客さまには、ご請求手続きをお忘れてないか、お電話（ご請求サポートコール）やお手紙で定期的にご確認を行っております。
- ・お客さまのご負担を軽減するため、簡便なお手続きで先進医療給付金を当社から医療機関へお支払いするサービスを、「陽子線治療」「重粒子線治療」を行う日本国内の全16医療機関（2017年6月現在）で実施しております。
- ・入院期間が短い場合や診療報酬明細等で内容が明らかな手術を受けられた場合等には、診断書に代えて領収証等でご請求できる「簡易請求制度」を導入しております。

(3) お支払い時のご案内

- ・保険金・給付金等のお支払い時には「お手続き完了（お支払明細）のお知らせ」をお客さまにお送りのうえ、お電話によるご案内（お支払クイックコール）もあわせて行っております。他のご契約の保険金・給付金をお支払いできる可能性がある場合には、そのご請求手続きもあわせてご案内しております。

(4) 迅速・適切な保険金・給付金等のお支払いを実現するための体制

- ・保険金・給付金等のお支払いについては、専門のスタッフが迅速かつ適切に対応するとともに、支払漏れや誤りを防止するため、お支払内容を点検・検証する体制を構築しております。
- ・保険金・給付金等のお支払いの可否等のお問い合わせについては、相談窓口を設置するとともに、社外の弁護士を窓口とする「お客さま相談窓口」を別途設けております。
- ・保険金・給付金等の支払・不支払決定等の適切性については、「保険金支払審査会」で社外弁護士の意見も聴取し協議しています。また、業務運営の一層の向上のために、「保険金等支払諮問会議」で社外弁護士や消費者問題専門家から意見を聴取しております。

方針6. お客様の利益を不当に害さないよう適切に業務を行います

当社は、お客様の利益を不当に害するおそれのある取引を管理し、適切な業務運営を行ってまいります。

<主な具体的取組み>**(1) 社内の管理態勢の整備**

- ・お客様の利益を不当に害することがないよう、利益相反管理統括部署を定め、方針・規定・マニュアルに基づき適切に把握・管理しております。

(2) 社員への教育

- ・「お客様の利益を不当に害するおそれのある取引」を適切に把握・管理するため、社員への教育を定期的実施し、周知・徹底しております。

方針7. お客様の声を業務運営の改善に生かします

当社は、寄せられたすべてのお客様の声に対し、迅速・適切・真摯な対応を行ってまいります。
また、お客様の声を品質とお客さま満足度の向上に向けた諸施策に生かしてまいります。

<主な具体的取組み>

(1) お客様の声を業務運営の改善に生かす取組み

- ・当社は、社員のお客さま対応について、「三井住友海上あいおい生命保険 お客様の声対応方針」を定め、苦情等を含むお客様の声対応のあらゆる局面において、迅速・適切・真摯な対応を行い、お客さま満足度の向上取組を推進しております。
- ・当社は、お客さま満足を実現する商品・サービスをご提供し続けるために、全社員がお客様の声を真摯に受け止め、商品・サービスの開発・改善に生かす仕組みを整えております。
- ・お客さまアンケート、お客さまサービスセンター、代理店、社員等を通じて寄せられたお客様の声は、本社部門で内容の確認や課題を把握し、改善策を検討しております。役員・本社部門の部長により構成される「品質向上委員会」を設置し、部門横断的・全社的な課題の検討や改善の要請を行い、継続的な品質向上の取組みを進めております。
- ・今後も、寄せられたすべてのお客様の声に真摯に耳を傾け、改善への取組みを高度化してまいります。

(2) 国際標準の態勢整備に向けた取組み

- ・2007年7月に国際規格「ISO10002（品質マネジメント—顧客満足—組織における苦情対応のための方針）」に適合した苦情対応マネジメントシステムを構築し、適切な運用を行っていることを宣言いたしました。

方針8. 「お客さま第一」の風土を醸成します

当社は、「お客さま第一」の価値観が企業文化として定着するよう、社員・代理店への教育等の機会を通じて意識を浸透させ、風土を醸成してまいります。

<主な具体的取組み>

(1) 「お客さま第一」の価値観

- ・「目指す企業像」として、「お客さまに安心と満足をお届けし、お客さま・社会から信頼される企業」を掲げております。
- ・中期経営計画における品質・サービス向上戦略に、環境変化をとらえ、お客さま目線で、すべての業務プロセスにおいて最高の品質を実現することを掲げております。
- ・「お客さま第一」の価値観を全役職員へ浸透させるため、経営陣によるメッセージを継続的に発信しております。
- ・今後も、日々の業務において、「お客さま第一」を念頭においた活動を徹底してまいります。

(2) 企業文化の定着に向けた取組み

①社員、代理店・募集人への動機づけ

- ・「教育と研修のMS A生命[※]」をスローガンに、「MS A生命アカデミー」を設置し、生命保険販売への使命感と高いコンサルティング能力の育成を通じて、お客さまから選ばれ続ける営業スタイルの実践を追求しております。

※「MS A生命」は、「三井(M) 住友海上(S) あいおい(A) 生命」の社内呼称です。

- ・営業部門における組織評価制度は、お客さまへのアフターフォロー活動や、より適切な募集を行うための販売支援システムの活用率等を評価項目に取り入れるなど、「お客さま第一」の視点で運営しております。
- ・代理店・募集人によるアフターフォロー活動（ご契約後の情報提供等）の推進のため、当社が代理店に支払う手数料制度の評価項目の一つに継続率を取り入れております。
- ・また、社員の目標管理制度においては、「お客さま第一」をはじめとする行動指針と目標を連動させ、プロセスや結果、成果を評価する仕組みとするなど、行動指針の徹底・浸透に取り組んでおります。
- ・これらの取組みを通じ、引き続き「お客さま第一」の風土を醸成してまいります。

②研修等を活用した業務品質向上への取組み

- ・適切な保険募集を行う体制を構築・維持、改善するよう、代理店・募集人に対して継続的に指導・教育に取り組んでおります。具体的には、お客さまのご意向に沿った保険商品の内容や重要事項について適切に説明することができるよう、販売支援システムの活用や各種研修資料の提供、研修会の実施等を通じた指導をしております。また、代理店については、点検等を通じて募集人の教育・管理・指導状況を定期的に確認しております。
- ・「お客さま第一」の考えに基づいたセールスプロセス（①お客さまとの関係強化活動⇒②募集活動⇒③アフターフォロー活動の一連のセールスの流れ）の定着に向けて、社員・代理店向け研修において、その意義・重要性を徹底しております。
- ・今後も、お客さま視点に立った保険募集を適切に行っていくため、これらの取組みを継続し、高度化してまいります。

以 上