

お客さま本位の業務運営方針

日立保険サービスは、創業以来「カスタマーファースト（顧客第一）」を事業活動の基本に据え、長年にわたり培った経験・知識・保険技術を基に、日立グループを中心に多くのお客さまに保険サービスをご提供しています。法人のお客さまには、経営リスクを分析して、リスクソリューションをご提案し、個人のお客さまには、保険コンサルティングを通じて、ライフスタイルに合わせた保険商品をご提案しています。

お客さまにより良い保険サービスの提供をめざすため、以下の運営方針を定めます。また、お客さま本位の業務運営態勢を強化するとともに、保険サービスの向上に取組み、定期的に見直し・公表してまいります。

方針1 お客さま本位の業務運営の実践と企業文化の確立

【原則2、原則7に対応】

お客さまに良質な保険サービスをご提供するため、本方針を実践し、企業文化として確立するよう努めてまいります。

【主な取組み内容】

- 1.法人のお客さまには「リスクマネジャー」、個人のお客さまには「ライフコンサルタント」として、良質な保険サービスをご提供するため、「お客さま本位」の視点で行動します。
- 2.専門性・知識・経験等を積んだ人財の育成を通じ、本方針を企業文化として確立します。
- 3.お客さま本位の業務運営の定着を図るため「法令等遵守態勢」「顧客保護等管理態勢」等の内部管理態勢を整備し、適宜改善します。また各部門における自己点検に加え、営業部門や他の管理部門から独立した内部監査部が全部門の監査を行い、内部管理態勢の検証と改善のための提言、フォローを行います。
- 4.コンプライアンスに関する社内の情報一元化、コンプライアンスリスクの発見・防止のため、コンプライアンスマネジメント委員会を設置しています。当委員会は、経営陣への報告と共に社内各部門と連携・課題共有し、業務品質の向上・お客さま満足度向上に繋がります。
- 5.監査結果やコンプライアンスマネジメント委員会による報告等を通じ、法令遵守・顧客保護管理態勢等の状況を的確に把握し、適正な内部管理態勢の確立・強化に努めます。

方針2 お客さまにとってわかりやすい情報提供の徹底

【原則5に対応】

お客さまのご意向に基づきご提案した保険商品の内容等について、お客さまが保険商品等を選択するために必要となる重要な情報を、わかりやすく、丁寧にご説明いたします。

【主な取組み内容】

- 1.お客さまが保険商品等を選択するために必要となる重要な情報を、契約概要・商品パンフレットを用いてご説明する等、適切な保険募集を実施します。
- 2.特定の保険会社の商品をお勧めする場合、その推奨理由をお客さまにご説明します。
- 3.特に高齢のお客さまに対しては、わかりやすい言葉で丁寧にご案内、複数回の募集機会を設ける等、きめ細やかな対応を実施します。

方針3 お客さまのご意向に沿った保険商品のご提案とお客さまが必要とするサービスのご提供

【原則2、原則3、原則5、原則6に対応】

保険募集にあたり、お客さまの属性や状況を考慮し、お客さまのご意向を理解したうえで保険商品のご提案を行い、ご契約時にはお客さまのご意向に沿った内容となっているか十分に確認いたします。また既にご契約いただいているお客さまに対しては、契約管理、リスクマネジメント活動、事故軽減活動、および事故発生時の助勢活動等、お客さまをサポートする活動を推進いたします。

【主な取組み内容】

1. 保険商品のご提案において、お客さまの属性・状況を踏まえ、備えるべきリスクや必要となる保障額について、お客さまとの対話を通じ、ご意向を把握し、そのご意向に沿った保険商品やサービスをお選びいただけるよう努めます。またご契約時には、お客さまのご意向に沿った内容となっているか確認します。
2. お客さまへの提案がご意向に沿った適切な内容となるよう、保険募集マニュアル等を整備することで、業務の標準化を図り、均質なサービスをご提供できるよう努めます。
3. お客さまへのご対応が適切になされていることを確認するため、顧客管理システム等を活用し、募集プロセスを記録します。
4. 自社や保険会社の利益を優先しお客さまの利益を不当に害することがない様、適切に業務を行います。

方針4 お客さまの声を業務運営に活かす取組み

【原則2、原則7に対応】

お客さまから寄せられるご意見等を業務品質の向上に欠かせないものと考え、ご意見等を取り纏め、業務運営に反映させるように努めてまいります。

【主な取組み内容】

1. お客さまの声を取纏め、特に苦情については担当部門による管理・分析・検証を行い、対応策や改善策を検討し、業務品質の向上を図ります。

方針5 お客さま本位の業務運営の定着を図るための教育・人事制度

【原則6、原則7に対応】

お客さま本位の業務運営の定着を図るため、本方針に則った従業員教育・人事制度の運用を行ってまいります。

【主な取組み内容】

1. 従業員が本方針の趣旨を理解し実践するため、専門的資格の取得、社内外の研修参加等を通じ、教育を実施し、人材育成を図ります。
2. 特に従業員のコンプライアンスへの理解を深め、意識向上を図るため、定期的なコンプライアンス研修を実施します。
3. 本方針の実現に向けて、多様な人材が働きやすい職場環境の整備や、業績評価を含む人事制度の運用を行います。

- ※ 1. 手数料その他の費用に関する原則（原則 4）については、弊社は、特定保険契約にあたる保険商品を取り扱っていないため、方針の対象としておりません。
- ※ 2. パッケージの商品・サービスまたは特定保険契約を対象とした注（原則 5 注 2・注 4、原則 6 注 2・注 4）については、弊社の取引形態及び取扱商品の特性に鑑み、方針の対象としておりません。
- ※ 3. 金融商品の組成に携わる金融事業者を対象とした注（原則 6 注 3）について、弊社は金融商品の組成を行わないため、方針の対象としておりません。

以上