

お客さま本位の業務運営に関する基本方針

2017年4月7日
株式会社かんぽ生命保険

私たちがかんぽ生命保険は、「いつでもそばにいる。どこにいても支える。すべての人生を、守り続けたい。」との経営理念のもと、全国津々浦々の郵便局を通じて簡易で小口な生命保険をご提供しています。「全国津々浦々にいらっしゃるお客さまに保険という安心をお届けし、お客さま一人ひとりの人生を保険の力で守り続け、これからの地域社会を支えていく」ために、お客さまからの信用と信頼をいただけるよう日々努力を継続していくことが、今までも、そしてこれからもかんぽ生命保険の使命であり、「お客さま本位の業務運営」の実現につながるものと考えています。

私たちがかんぽ生命保険は、「お客さま本位の業務運営」を実現するための基本方針をここに定めます。

1 経営トップのコミットメント

- ・ 経営理念等に、お客さまに寄り添い、一人ひとりの人生を守り続けていくために全社一丸となって歩んでいくことを掲げ、その実現に向けて取り組みます。
- ・ 多岐に渡るお客さまの声という貴重な財産を活かし、お客さま満足の向上に取り組み続けるというメッセージを経営トップから社内外に向けて広く発信します。
- ・ お客さまの声を一元的に集約の上、分析、検討を行い、経営陣のリーダーシップのもと改善を継続します。
- ・ 事業パートナーである日本郵便株式会社と協働して、お客さま本位の業務運営の実践に向けた取組みを推進します。
- ・ お客さま本位の社員育成に努め、お客さまとともに成長する保険会社にします。

2 「お客さま本位の業務運営」に関する企業文化の醸成等

- ・ 「お客さま第一」などかんぽ生命保険の一員としての心構えを説いた「行動指針」を制定し、規範として仕事に取り組みます。
- ・ お客さまにとっての新しい利便性を常に創造し、質の高いサービスの提供を追求し続け、お客さまにとって最善の利益を図る体制を整えます。
- ・ 「心のこもったサービス」運動を実施し、お客さまの声をもとにしたサービス改善や、好事例の展開等を通じて、お客さま本位の意識の醸成を図ります。
- ・ 責任ある機関投資家として、企業の持続的成長に向けた投資と対話を行うことにより、日本経済全体の成長に貢献します。

3 お客さまのご意向等に基づく適切な商品提案の実施等

- ・ お客さまのご意向やライフプラン等に基づく適切な商品提案を行うとともに、お客さまに十分ご納得いただき、真にご満足いただける契約を販売していきます。
- ・ 特にご高齢のお客さまに対しては、より丁寧に分かりやすくご説明するとともに、ご高齢のお客さまのご家族も含め十分ご納得、ご満足いただけるよう、ご契約時にご家族にもご同席いただくなど、きめ細やかな対応を行います。
- ・ お客さまの利益を害することのないよう、お客さまとの取引に伴う利益相反の管理を徹底します。
- ・ お客さまから頂戴する保険料や、日本郵便株式会社に支払う委託手数料については、お客さまに提供する商品・サービスの内容に合致した合理的な水準を設定します。

4 お客さまへの情報提供の充実・双方向の情報交換

- ・ 「ご契約内容のお知らせ」の郵送や「かんぽつながる安心活動」などを通じて、ご契約後も、保障内容等について継続的にご理解いただけるよう取り組みます。
- ・ お客さまの生活や暮らしに役立つ情報やサービスを、広くご提供するとともに、直接お客さまの声を聞く仕組みや双方向の情報交換をさらに充実させます。

5 お客さまへの簡易・迅速・正確な保険金等のお支払等

- ・ お客さまにお約束した保険金等を簡易・迅速・正確にお支払いするため、最高水準の保険金等支払管理態勢の整備に向けて取り組みます。
- ・ 保険契約の引受、契約の保全についても、簡易・迅速・正確にお手続きいただけるよう、先端技術の導入、事務手続の簡素化に取り組みます。

6 人材育成・業績評価

- ・ 人材育成方針として、企業の社会的責任を自覚し、お客さま本位の人材を育成することを掲げ、人材育成や業績評価を通じて、社員に対し「お客さま本位の業務運営」を追求する適切な動機づけを行います。
- ・ 社員の評価項目の一つとして「お客さま満足度の向上」を掲げ、「お客さま本位の業務運営」の実現に貢献する社員を評価します。

7 取組状況の確認等

- ・ お客さま本位の業務運営の定着度合いを確認・評価するための指標（以下「評価指標」といいます。）を設定します。
- ・ この方針に基づく取組状況および評価指標の状況を定期的に確認し、その結果について公表します。
- ・ この方針は、社会情勢や経営環境の変化等を踏まえ、よりよい業務運営を実現するため、定期的に見直しを行います。

■ 参考①：金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」への取組状況

当社における「顧客本位の業務運営に関する原則」への取組状況および取り組みに係る考え方は、以下の当社Webサイトに掲載しております。

http://www.jp-life.japanpost.jp/aboutus/company/abt_cmp_fiduciary.html

■ 参考②：お客さま本位の業務運営を確認・評価するための指標等

当社におけるお客さま本位の業務運営の定着度合いをお客さまに確認・評価いただくための指標の状況については、以下の当社Webサイトに掲載しております。

http://www.jp-life.japanpost.jp/aboutus/company/abt_cmp_fiduciary.html