

お客さま本位の業務運営に関する方針

株式会社エポス少額短期保険は、マルイグループ（㈱丸井グループを持株会社として、㈱丸井をはじめとする小売業、㈱エポスカードをはじめとする金融業を一体で営む企業グループです）の一員として、「すべての事業プロセスにお客さま視点を取り入れ、お客さまの『しあわせ』をパートナーと共に創りあげる『共創価値』経営」の考えに基づいてお客さまに安全と安心を提供してまいります。

お客さま志向の業務運営

お客さま志向の業務の推進に対する基本姿勢

当社は当社のパートナー（保険契約を行っていただく代理店様、当社のシステム運用や損害サポート業務を委託している全てのお取引先様等）とともに保険契約者であるお客さまにとって、わかりやすい商品・サービス、納得性の高い商品・サービスを提供します。

1 お客さまの声を経営に活かす取り組み

各部門の責任者を推進者とした体制の下、担当分野ごとの異なる接点で収集されるお客さまの声を全社で共有し、改善改革に取り組んでいます。

- ・営業関連部門各責任者 代理店からのお客さまの声
- ・管理関連部門各責任者 カスタマーセンターに寄せられたお客さまの声
- ・損害査定等関連部門各責任者 保険金ご請求に関するお客さまの声
- ・総務関連部門各責任者 その他直接いただいたお客さまの声

各部門で収集されたお客さまの声は、取締役会を通じて経営課題として認識し、既存商品の見直しや新商品の開発、お客さまサービスの向上という形で実現しています。

2 お客さまの利益を最優先とする姿勢

弊社はお客さまの利益を最優先とするために以下の点をお約束します。

- ・お客さま視点から納得性の高い保険料をご提案します。
- ・保険金のお支払いは、迅速で誠意ある対応を実践いたします。

3 利益相反に対する当社の取組み

当社はお客さまの利益が不当に侵害されることのないよう、利益相反の恐れがある取引を管理し、適切に業務を行ってまいります。

4 お客さまへの重要な情報提供

お客さまが当社の商品の契約に際し判断するに必要な情報は、重要事項説明書に平易なわかりやすい表現で記載するとともに、「契約の概要」と「注意喚起情報」に区分し明確にお伝えてしています。

5 お客さまにとって最適な商品・サービスの提供

当社はお客さまがご自身の資産や生活に応じて補償内容を選択いただけるよう複数のプランをご用意して、お客さまのニーズに合った商品・サービスの提供を心がけています。

また、お客さまのご要望、社会環境の変化に応じて、既存商品の改善、新たな商品の開発や提供にも取り組んでいます。

6 本方針を浸透させる取組

当社はパートナーである代理店様に対し、お客さま志向の取組を共有するための教育・研修を継続的に実施しています。

また、従業員へはマルイグループの理念の浸透に向けての研修の場や日々の教育により、お客さま志向の業務運営を徹底しています。

以上