

# グループお客様本位の業務運営に係る基本方針

---

e-Net ホールディングスグループ（e-Net ホールディングス株式会社及び e-Net ホールディングスグループの各社をいいます。）は、お客様本位の業務運営を基本理念として、お客様に支持される少額短期保険商品の開発・提供から保険金の支払いに至るまで、適切にお客様対応を進めてまいります。

この度、お客様本位の業務運営をより一層明確化する為に、「お客様本位の業務運営に係る基本方針」を策定いたしました。

## 【方針1】お客様に「安心と満足」を提供いたします。

当社は、お客様に「安心と満足」を提供するために、お客様のリスクに対して最もふさわしいご提案をさせていただきます。

## 【方針2】お客様ニーズに応える商品・サービスを提供いたします。

当社は、新たなリスクや多様化するお客様のニーズに迅速かつ柔軟に対応した商品・サービスを提供いたします。

## 【方針3】お客様に重要な情報を分かりやすく提供いたします。

当社は、お客様に商品内容を十分ご理解いただけるように、説明方法を工夫し、重要な情報を分かりやすく説明いたします。

## 【方針4】代理店が行う業務及び提供するサービスの品質向上に取り組みます。

当社は、代理店への委託を判断する際の事前の審査や、委託後の継続的な教育・指導を通じて、代理店が行う業務及び代理店が提供するサービスの品質向上に取り組みます。

## 【方針5】お客様の立場に立った事故対応を実践いたします。

当社は、事故に遭われたお客様ならびに事故の相手方に、迅速かつ丁寧な説明と適切な保険金の支払い責任を果たしてまいります。

## 【方針6】お客様の利益に反することがないように適切に業務を行います。

当社は、お客様の利益が不当に害されることがないように、利益相反のおそれがある取引を管理し、適切に業務を行ってまいります。

## 【方針7】お客様の声に耳を傾け、改善に活かしてまいります。

当社は、お客様の声を幅広くお伺いするとともに、寄せられたお客様の声に耳を傾け、迅速かつ適切に対応いたします。

また、お客様の声を、品質向上に向けたあらゆる施策に活かします。

## 【方針8】全役職員が「お客様本位」の認識をもって行動いたします。

当社は、「お客様本位の業務運営」を推進するために、全役職員が「お客様第一」の価値観を持って、本基本方針の定着に向けて行動いたします。