

## 「お客さま本位の業務運営に係る取り組み方針」

当社は、社是である「加入者本位」「堅実経営」をすべての活動の礎とし、中小企業のお客さまに「最高の安心」と「最大の満足」をお届けする生命保険会社を目指しています。

そのため、「お客さま本位の業務運営に係る取り組み方針」を定め、全役職員が一丸となって、この想いを強く共有し、常にお客さまの立場に立った健全な業務運営を実践しています。

また、当方針の取組状況は定期的に確認、公表しており、認識した課題の改善を通じて、業務品質の向上に努めています。

### 「最高の安心」と「最大の満足」のお届け

#### 大同生命「お客さま本位の業務運営に係る取り組み方針」

##### 方針1 より良い保険商品・サービスの提供

お客さまを取り巻く環境変化を踏まえ、多様化・高度化するニーズにお応えできる保険商品・サービスの開発と提供に取り組みます。

##### 方針2 「お客さま本位」の提案・販売

お客さまのご意向を十分に把握し、「お客さま本位」の最適な保険商品の提案を実践します。また、重要な情報を正しくご理解いただけるよう、わかりやすい説明に取り組みます。

##### 方針3 業務運営の質の向上

募集からお支払いまでのすべてのプロセスで、「正確で・わかりやすく・利便性の高い」サービスをご提供いたします。また、お客さまの立場に立って、業務・サービスの改善に取り組みます。

##### 方針4 資産運用

保険金等を確実にお支払いするため、収益・リスク・資本の一体的な管理 (ERM) のもと、資産運用の高度化に取り組みます。

##### 方針5 利益相反取引の適切な管理

お客さまの利益が不当に害されることのないよう、利益相反のおそれのある取引を適切に管理します。

##### 方針6 「お客さま本位」の行動を実践する人材の育成等

「お客さま本位」の行動を企業文化として浸透させ、倫理観と高度な知識を兼ね備えた人材を育成します。

##### 方針7 推進態勢

保険募集からお支払いまでのあらゆるプロセスを、お客さま視点で継続的に検証・改善するための態勢を整備します。

→当方針の詳細はP39を参照ください。