

# 品質保証宣言

当社は、創立以来受け継いできた、お客さまのことを何よりも大切にするという姿勢を明文化し、2006年に「品質保証新宣言」として表明しましたが、2011年4月、さらにお客さま視点を反映させ、より分かりやすくした「品質保証宣言」に改定しました。今後もより一層のお客さま満足向上のため、「品質保証宣言」の履行に向けた取り組みを推進していきます。

- 第一宣言** 「お客さま第一主義」をさらに追求し、ご提供する商品・サービスの品質管理を徹底します。
- 第二宣言** お客さま一人ひとりの生涯と真剣に向き合い、人生のステージごとに最適な備え方のコンサルティングを行います。
- 第三宣言** 商品・サービスの内容やご契約内容などについて、お知りになりたいこと、重要なことを分かりやすくご説明します。
- 第四宣言** 「ご契約時」、「ご契約期間中」、「お支払い時」のどの段階においても、お客さまの立場に立ったお手続きや公平なお支払いを正確かつ速やかに行います。
- 第五宣言** 社外の方々から幅広くご意見を伺うとともに、お客さまの声を真摯に受けとめて、日々の仕事や会社の経営に反映します。
- 第六宣言** 長期間にわたり保障をご提供する使命を果たすため、財務基盤を維持、強化します。

**第一宣言** 「お客さま第一主義」をさらに追求し、ご提供する商品・サービスの品質管理を徹底します。

## 「新・生涯設計」を支える商品開発

### 商品開発の3つの視点

「ご契約時」、「ご契約期間中」、「お支払い時」のどの段階においても、お客さまに安心感・納得感を持っていただけるよう、3つの視点を意識しな

がら、商品開発を行っています(①)。

### 商品開発の流れ

商品開発に際しては、3つの視点を意識するとともに、PDCAサイクルの観点を重視しています。チェッ

クリストによる「ご契約時」、「ご契約期間中」、「お支払い時」の品質確認に加え、商品ご提案時にお客さまにご満足いただける水準の説明ができるよう職員教育の強化を図っています。さらに、役員・部長級の経営

#### ① 商品開発時に意識している3つの視点

**1**  
お客さまニーズ  
「お客さまの声」、  
「職員の声」を反映  
した商品

当社が目指す  
商品

**2**  
分かりやすさ・簡素化  
商品内容が明確であり、  
「ご契約時」、「ご契約期間  
中」、「お支払い時」にお客  
さまの誤解が生じにくい  
内容で、手続きがお客さ  
まに分かりやすい商品

**3**  
確実・迅速な  
お手続き・お支払い  
「ご契約期間中」、「お支払  
い時」に確実に必要な手  
続きができ、保険金・給  
付金等を迅速にお支払い  
できる商品

#### ② 「メディカルエール」・「メディカルスイッチ」開発の視点

お客さま  
ニーズ

- ・手頃な保険料で医療保障に特化した商品に加入したい。  
→ 無配当、解約返還金なしの商品
- ・子どもの医療保障を準備したい。
- ・一生涯の医療保障を確保したい。  
→ 0歳から80歳の方にご加入いただける商品(0歳から49歳の方は定期型、50歳から80歳の方は終身型)
- ・最新の医療保障を確保したいが、健康面を理由に見直しできない。  
→ 医師の診査や健康状態の告知なしでご加入済みの医療特約を「メディカルエール(終身型)」に変更可能な制度

分かりやすさ  
・簡素化

- ・シンプルで分かりやすい保障内容  
→ 確実な給付金の請求やお支払いができる商品

確実な  
給付金の  
お支払い