

＜お客さま本位の業務運営方針（F D宣言）＞

『すべてのお客さまに高品質（HIGH STANDARD）な安心を』

保険のプロフェッショナルとしての矜持を持ち、鉄壁のサポートですべてのお客さまに高品質な安心（＝**トラストワンブランド**）をご提供します。

トラストワンが考える顧客本位を徹底的に追及致します。

2. 当社の顧客本位の業務運営方針・取組の KPI

方針1 . お客さまにふさわしい商品・サービスを提供します *原則2、5、6

・お客さまごとのリスクをふまえた提案

お客さまを取り巻くリスクについて、リスクマップやライフサイクルに合わせ、ニーズにマッチした提案とわかりやすい商品説明、契約手続きを行います。

・定期的な情報提供

お客さまの安全・安心な暮らしをサポートするため、有益な情報を定期的にご案内します。

方針2 . リスクからお客さまを守り、事故の際には寄り添いサポートします *原則2、6

・事故の未然防止

防災減災に役立つ「ご契約者さま専用ページ」の登録推進、企業のリスクマネジメント支援等を通じ、事故を未然に防ぎ、被災後の迅速な回復を支援します。

・お客さまに寄り添った事故対応

万が一お客さまが事故に会われた時は、お客さまの不安軽減を第一に考え、迅速・丁寧に対応しサポートします。

方針3 . お客さまの声に真摯に耳を傾け、業務品質を向上に活かします *原則2

・「お客さまの声」の収集と活用の推進

お客さまの声を幅広くお伺いするとともにお寄せいただいたすべてのお客さまの声を定期的に分析の上、業務品質の向上に活かしていきます。

方針4 . お客さまの挑戦を支え、地域の安心と安全のために取組めます *原則2、7

・地方創生に向けた取組

SDGs を道標とした地方創生活動として、自治体、商工団体、金融機関などと連携し、防災・減災、防犯等の啓発活動に取組むとともにセミナー開催や個別コンサルティング等、中小企業の経営課題解決をサポートすることで明るく活気ある地域づくりに貢献していきます。

- ・環境・社会貢献取組

SDGs に代表される地球規模の課題やお客さまの課題解決を図ることにより、地域社会との共通の価値創造を実践し、地域社会とともに持続的な発展を目指します。

方針 5．社員に対する適切な動機付け ＊原則 2、7

- ・社員教育、意識向上

コンプライアンス研修、人権啓発研修、お客さま対応研修等を定期的を開催し、「お客さまの最善の利益の追求」に高い価値観を置く企業風土の醸成・定着を図ります。