

(別紙)

## お客さま本位の業務運営に関する取組内容

### 1. お客さまお一人おひとりの心の平和のために

当社は、「営業活動方針」に基づき、お客さまお一人おひとりの生命保険に込めた想いを生命保険信託という形に変えて、万が一の際には、お預かりした信託財産を委託者の想いにそって確実に受益者にお渡しすることで、受託者としての責任を果たしてまいります。

また、企業理念が社員一人ひとりの心に浸透し、お客さま本位の文化を醸成するための取組みを推進してまいります。

#### 【取組内容】

##### 〈お客さまにご安心をお届けするための取組み〉

- ・お客さまの生命保険に込められた想いを引き出し、適切な生命保険信託契約に反映させるために、販売に当たって必要となる資料の提供、代理店に対する研修・情報発信、社内教育の推進に取組むことで、お客さまへ質の高いサービスとご安心を提供しています。

##### 〈お客さまの声を業務改善等に活かす取組み〉

- ・お寄せいただいたお客さまの声を業務改善やお客さまサービスの向上に取り入れるために、定期的に分析および検討を行い、取締役会に報告される態勢を整備しています。これにより、お客さまの満足度を高める業務改善を行うことができるよう、努めています。

##### 〈企業文化の浸透〉

- ・Vision, Mission, Strategy が社員一人ひとりの心に浸透し、生きたものとなるために担当チームを設置し、年間を通じて様々な施策を実施しています。

### 2. お客さまにとって大切な情報を分かりやすくご提供するために

当社は、「営業活動方針」に基づき、お客さまに最適な信託商品を提供するため、当社が提供するサービスの仕組みやリスクの内容およびそれに伴い生じるおそれのある結果に加え、お客さまの負担する手数料について十分ご理解いただけるよう、分かりやすい情報の提供を行います。

また、これらの情報が適切にお客さまに提供されるよう、代理店に対して資料の提供を行い、研修に取組みます。

#### 【取組内容】

##### 〈手数料の明示〉

- ・お客さまの負担する手数料等について代理店への「パンフレット」や「重要なお知らせ」等に分かりやすく表示し、HP上の閲覧しやすい場所に掲載いたします。

#### ＜重要な情報の提供＞

- ・代理店がお客さまへ信託商品をお勧めする際に、生命保険信託商品の仕組みやご活用事例、リスクの内容、手数料内容を分かりやすく記載した「パンフレット」や「重要なお知らせ」を提供します。
- ・お客さまへ適切に情報が提供されるよう、代理店に対して研修の実施や教育資料の提供を行います。

### 3. お客さまお一人おひとりにふさわしいサービスをお届けするために

当社は、「営業活動方針」に基づき、代理店を通じてお客さまお一人おひとりの環境・目的等を踏まえた最適な生命保険信託の設計と質の高いサービスをお届けいたします。

#### 【取組内容】

##### ＜お客さまにとって最適なサービスの提供＞

- ・お客さまのおかれた背景や思い等を十分に把握し、それらを踏まえたうえで、お客さまに最適なサービスをお勧めできるよう、販売資料の整備や代理店への教育に取り組んでまいります。
- ・当社は、代理店を通じたお客さまの様々なニーズや個々の状況に応じた、最適なお提案を行うための生命保険信託の設計およびサービスを取り揃えており、更なるお客さま満足の向上のために新たなサービスの開発に努めています。また、当社が提供するサービスについては、想定するお客さま層をホームページやパンフレット等で明示し、ご確認できるよう努めています。
- ・サービスの改定や取扱いの変更があった際には、お客さまへ適切に情報が提供されるよう、代理店に対して周知および教育を行います。
- ・お客さまのニーズやご意向を把握し、これに沿った販売を行なう態勢を維持・強化するために、ご高齢のお客さまが生命保険信託にご加入する際などに、お電話にてお客さまへご契約内容を確認させていただき取組みを行います。

### 4. 利益相反の適切な管理のために

当社は、「利益相反管理方針」に基づき、社内外において競合・対立する複数の利益の存在により利益相反が発生する可能性がある場合、お客さま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適切に管理する態勢整備、その他必要な措置を講じます。

#### 【取組内容】

##### ＜利益相反のおそれがある取引の管理態勢＞

- ・「利益相反管理方針」を取締役会で定め、お客さまの利益が不当に害されることがないように、利益相反のおそれのある取引の把握および管理を行っています。
- ・利益相反管理統括者および利益相反管理部署を定め、他の部署から独立した立場で利益相反のおそれのある取引を一元的に管理するとともに、利益相反管理態勢を定期的に評価・検証し、必要に応じて見直しを行います。

## 5. お客さま本位の業務運営を続けるために

当社は、「営業活動方針」に基づき、お客さまとの約束を果たすまで安心を届け続けるサービスを提供いたします。これらのお客さま本位の行動および態勢を継続していくために、社員に対する報酬・評価・教育体系等の整備を含む本方針の浸透に取り組んでまいります。

### 【取組内容】

#### 〈お客さま本位の報酬制度・評価体系〉

- ・ 本社員について、社員の理想的な行動特性のひとつとしてお客さまの最大の利益が出るよう行動するよう年次で評価へ反映される体系を構築しています。

#### 〈お客さま本位の業務運営の浸透〉

- ・ 当社は、Vision, Mission, Strategy の浸透を目的とした社員研修および浸透度の検証等を通じて本方針の浸透を推進します。また、各方針に基づく取組内容を真にお客さま本位の実効性ある取組みとして捉え、推進していくために、取締役会への報告を通じて定期的なモニタリングを行い、その結果を公表します。

以 上