

お客様本位の業務運営に関する宣言

伊豆箱根鉄道株式会社(以下、「当社」といいます)は、お客様本位の業務運営の徹底を図るため「お客様本位の業務運営方針」を以下のとおり策定・公表いたします。

1.【保険商品・サービスの提供、お客様へのご提案】

当社は時代とともに変化するお客様のニーズを的確に捉え、お客様にとって価値ある最良の保険商品・サービスを提供します。

2.【保険契約ご継続中におけるサポート】

当社は、お客様に保険金・給付金を確実にお受け取りいただけるよう、お客様の給付業務やご契約内容の各種変更手続きなどにおいて、正確かつお客様に配慮した対応を行います。また、保険契約に関わるお客様からのお問い合わせやご要望に対して、分かりやすく丁寧な対応に努めます。

3.【従業員の教育】

当社は、一人ひとりの従業員がお客様から信頼される存在となるよう、従業員に対する教育を徹底します。また、多様なお客様のお考えを理解し、そのニーズにお応えできるよう、多様な価値観を持つ従業員が活躍できる「ダイバーシティの推進」に積極的に取り組みます。

4.【お客様本位の業務運営を実現するための態勢】

当社は、お客様からお寄せいただく「お客様の声」を真摯に受け止め、お客様の視点に立って迅速、誠実かつ公正な対応を行うとともに、業務運営の向上・改善へと努めます。

5.【取組み指標および状況】

「お客様本位の業務運営方針」の取組み指標および状況は以下のとおりです。

1. 生命保険契約13ヶ月継続率
2. 生命保険契約25ヶ月以上継続率
3. 保有契約苦情発生率

取組み状況(2023年度)

- | | |
|--------------------|-------|
| 1. 生命保険契約13ヶ月継続率 | 97.8% |
| 2. 生命保険契約25ヶ月以上継続率 | 95.7% |
| 3. 保有契約苦情発生率 | 0.01% |

2024年11月5日
伊豆箱根鉄道株式会社
保険課