

「お客さま本位の業務運営方針」に関する2022年度取組結果および 2023年度取組方針の公表について

このたび、「お客さま本位の業務運営方針」に関する2022年度取組結果および2023年度取組方針をウェブサイトにて公表しましたのでお知らせします。

当社は、金融庁が公表している「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択し、2017年6月に「お客さま本位の業務運営方針」を制定しました。以来、お客さまに信頼していただける保険会社であり続けられるよう、当方針に基づいた業務運営やサービスの開発に取組み、取組結果をウェブサイトにて公表しています。

また、お客さま本位の業務運営を一層推進するべく、取組方針や成果指標を定期的に見直しています。2023年度は、これまで以上にお客さまの声に真摯に耳を傾け、お客さまからの期待に沿うだけでなく、お客さまの期待を上回る会社であり続けることを目指して、成果指標の見直しを行いました。給付金の請求や契約内容の変更のお手続きなど、当社が提供する一連のサービスにおいて、当社がお客さまの期待にどの程度お応えできているのかを定期的なアンケートで把握し、サービスや業務の改善に繋げてまいります。

新たな成果指標

1 お客さま満足度

お客さまが総合的に満足されているかを確認するための指標

2 お客さまに期待以上の体験をお届けできている割合

当社が提供する一連のサービス※において、当社がお客さまの期待にどの程度お応えできているかを確認するための指標

※サービスとは、生命保険への加入、契約内容の変更、給付金の請求といった各種お手続きや、アフターフォローなど当社または代理店を介して提供するものを指します。

当社は今後も、お客さまの声やお客さまからの評価を大切にし、お客さまの利益を追求することを第一とした業務運営を進めてまいります。

■2022年度取組結果と2023年度取組方針の詳細はこちら：<https://www.orixlife.co.jp/about/cs/>

お客さまとのさまざまな接点を通じて、お客さまお一人おひとりに、次のように感じていただくことを目指しています。

わたしの想いを支えてくれる

～いつもはちょうどよく、困ったときには心づよく、時には感動を～

そのためにオリックス生命が大切にすること

- ✓「できたらいいのに」をキャッチして、いつでも・どこでも・かんたんに。
～お客さまが面倒に感じる手続きを、スマートに変えていきます。～
- ✓お一人おひとりにあった情報提供で、いつでも「すっきり」「なるほど」を。
～お客さまの疑問に答えて、あらゆる場面で納得をお届けします。～
- ✓お困りの際にはしっかり寄り添い、お客さまの「大切なものを守りたい」のサポートを。
～大切な人や大切なものを守りたい、そんなお客さまの想いを全力で支えます。～

※上記については、[ウェブサイト](#)でも公表しています。

