

# お客様対応基本方針

一般財団法人全国中小企業共済財団

当財団は、共済・保険制度を通じて中小企業従事者の福祉増進と中小企業の振興に寄与すること、さらに中小企業団体の組織強化に貢献することを活動の基本とします。

お客様本位の業務運営を基本として、“中小企業従事者と中小企業、および中小企業団体のために“を事業活動の原点におき、一つ一つの仕事に真心を込めて丁寧に「安心と安全」「確実と誠実」「協力と協同」を目標に行動します。

## 1. お客様本位の業務運営徹底

当財団は、丁寧かつ親切な対応を心掛け、制度内容の説明につきましてはお客様のニーズ・ご意向に沿った補償(保障)内容をご提案します。

また、中小企業団体に対し業界特有のリスクを分析し、ニーズ・ご意向に沿った共済・保険制度のご提案に努めます。

## 2. コンプライアンスの遵守

当財団は、すべての法令およびその精神を遵守するとともに、公正かつ公平な事業活動の運営を図ります。公共性・社会性を十分認識し、健全かつお客様の立場に立った事業活動を展開し、社会から信頼される財団となるよう努めます。

全役職員に対してコンプライアンス研修を定期的実施し、徹底を図ります。

## 3. お客様との利益相反管理

当財団が行う取引において、お客様の利益を不当に害することのないよう適切に業務を行います。

## 4. 方針の定着に向けた取り組み

お客様の立場で行動するために、役職員教育を徹底いたします。自らの職務に高い使命感と誇りを持ち、人として魅力にあふれる人材を育成するように努めます。

各種共済・保険制度の制度マニュアルを策定し、全役職員に対する保険知識等の教育、研修を継続的に実施して参ります。

## 5. お客様の声を運営に活かしていく為の取り組み

当財団は、お客様からいただいたご意見・ご要望について真摯に受け止めます。お寄せいただいたお客様の声につきましては担当部署において原因分析を行い、それに伴う再発防止策を全役職員に徹底することで、業務品質・制度の見直しおよび改善に努めて参ります。

以上