

「お客さま本位の業務運営に関する方針」に基づく取組みについて

— 2021 年度 of 取組状況 —

当社は、当社クレドに定める「MISSION」「VISION」「VALUE」のもと、常に「お客さま基点」の考えに立った業務運営につとめ、「世界でいちばん、お客さま想いの会社」となるため、「お客さま本位の業務運営に関する方針」を定め、取り組んでいます。

2021 年度における方針ごとの取組状況は、以下のとおりです。

今後も年度ごとに取組状況を総括・検証のうえ、当社オフィシャル W e b サイトで公表してまいります。（詳細：<https://flex-ins.co.jp/customer-policy> をご覧ください。）

■方針1 お客さまに対する F I S の想い

■方針2 「お客さまの声」を経営に活かす仕組み・態勢を構築します。

■方針3 お客さまに寄り添った事故処理対応を実践します。

■方針4 お客さまニーズに応える商品・サービスを提供します。

■方針5 「お客さまの安心と満足」を提供する責任を果たします。

■方針6 お客さまの利益を不当に害さないよう適切に業務を行います。

■方針7 BP（ビジネスパートナー）店が行う業務の品質向上に取り組めます。

■方針8 お客さまに分かりやすく使いやすい帳票、システムを提供します。

■方針9 社員一人ひとりが「すべてはお客さま基点で」という価値観を持って行動します。

＜本件に関するご照会先＞

【ご照会先】株式会社 F I S / フレックス少額短期保険

経営企画部・経営企画グループ

【電話番号】0120-77-2094（お客さま専用ダイヤル）

【営業時間】平日 10:00～17:00

※土日・祝日・年末年始はお休みとさせていただきます