

「『お客様志向自主宣言』の取組方針」と「『お客様本位の業務運営に係る方針』に基づく取り組み結果」との対応関係

「『お客様志向自主宣言』の取組方針」と「『お客様本位の業務運営に係る方針』に基づく取り組み結果」との対応関係は、下表をご覧ください。  
 なお、本年の「『お客様志向自主宣言』に基づく取り組み結果」は、「『お客様本位の業務運営に係る方針』に基づく取り組み結果」とあわせて公表しています。  
 2023年の取り組み結果はこちらからご覧ください。

「お客様志向自主宣言」の取組方針	「お客様本位の業務運営に係る方針」に基づく取り組み結果	該当頁	
<b>(ア) みんなの声を聴き、 かっつかすこと</b>	「アフラックのよりそうがん相談サポート」をがん保険にご加入のすべてのお客様へ、ご利用対象者を拡大	5ページ	
	<手軽に備える医療保険 EVERシンプル> の発売	6ページ	
	お客様の一生に寄り添う提案活動「アフラック式」の展開	7ページ	
	「契約概要」「注意喚起情報」の表記上の工夫	9ページ	
	ご契約時におけるご高齢のお客様への適切な対応	10ページ	
	保険金請求手続きの利便性向上と、お客様に保険金・給付金を確実に支払うための態勢（1/2）	11ページ	
	保険金請求手続きの利便性向上と、お客様に保険金・給付金を確実に支払うための態勢（2/2）	12ページ	
	コールセンター業務におけるお客様対応力の強化に向けた取り組み	13ページ	
	「ご契約者様専用サイト『アフラック よりそうネット』」のサービスの拡充	14ページ	
	アフラックメール（ご契約内容の概略のお知らせ）の掲載内容の見直し	15ページ	
	「ご高齢のお客様への現況確認サービス」の実施	16ページ	
	お客様に安心して保険をご継続いただくための「お客様ふれあい活動」の実施	17ページ	
	お客様本位の業務運営に資する「乗合代理店向け手数料体系の考え方」の見直し	19ページ	
	販売代理店の育成	20ページ	
	従業員の教育および知識習得や意識醸成	21ページ	
	<b>(イ) 未来・次世代のために 取り組むこと</b>	「お客様の声」に基づく業務改善・お客様視点に立ったサービス向上に向けた取り組み	23ページ
		障がいをお持ちのお客様との円滑なコミュニケーションのためのサービス導入	25ページ
若年層のお客様の期待に応えるための商品販売態勢		27ページ	
がん患者・がん家族の課題解決に向けた取り組み		8ページ	
保障責任を全うするための、適切な資産運用		18ページ	
多様化するお客様のニーズにお応えするためのダイバーシティ&インクルージョンの推進		22ページ	
デジタルテクノロジーの活用		26ページ	
<b>(ウ) 法令を遵守/コーポレート ガバナンスの強化をすること</b>	調布市におけるスマートシティの取り組み	28ページ	
	Agile@Aflacの推進	29ページ	
	環境への取り組み	30ページ	
	利益相反取引の把握・管理	24ページ	
コーポレートガバナンス	31ページ		
情報セキュリティ管理態勢と危機管理態勢	32ページ		