

「『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	
(ア) みんなの声を聴き、 かっつかすこと	「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	
	(イ) 未来・次世代のために 取り組むこと	「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	
がん患者の生活を支えるためのがん相談サポートの構築に向けた取り組み		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	
(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	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		