

2024年6月27日

オリックス生命保険株式会社

## 「お客さま本位の業務運営方針」に関する2023年度取組結果および 2024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2023年度の取組結果および2024年度の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、2023年度においては、「お客さまに期待以上の体験をお届けできている割合<sup>※</sup>」を特に重要な成果指標に定め、サービスや業務の改善を図ってまいりました。問合せ窓口やウェブサイトのクオリティ向上など各種改善に取り組み、「お客さまに期待以上の体験をお届けできている割合」は93.1%と高い評価をいただいております。

今後も、お客さまの声に真摯に耳を傾けるとともに、お客さまの期待に沿うだけでなく、期待を超える体験をお届けできる会社であり続けることを目指し、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。

※ 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です。

「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。

### ■2023年度取組結果と2024年度取組方針の詳細はこちら

[お客さま本位の業務運営方針・取組内容 | オリックス生命保険株式会社 \(orixlife.co.jp\)](https://orixlife.co.jp)

\*過去の取組結果と取組方針についてもご覧いただけます

以上