

行動指針・行動基準・行動原則

行動指針(1)：お客さま主義

行動基準① お客さまに対し誠実な姿勢を堅持します。

行動原則

- (ア) お客さまと接する際には、常に誠実な態度で臨みます。
- (イ) お客さまからの不満足の表明はお客さまの立場になり幅広く認識し、迅速かつ適切に対応します。
- (ウ) 商品・サービスについて常に正確な情報を提供し、お客さまの誤解を招く不当表示、誇大広告は行いません。

行動基準② お客さまのニーズを的確に把握します。

行動原則

- (ア) マーケティングを重視し、お客さまのニーズを的確に把握します。
- (イ) お客さまの声に真摯に耳を傾け、業務運営に活用します。
- (ウ) お客さまのニーズや法令等の要請に合う商品・サービスを提供します。

行動基準③ お客さまに十分な説明を行います。

行動原則

- (ア) 商品・サービスの提供にあたっては、その内容とリスク等について適切かつ十分な説明を行います。
- (イ) 全ての取引は、あくまでもお客さま自身の判断を尊重して行います。
- (ウ) お客さまの知識、経験、財産の状況、契約締結の目的等に照らして適正な勧誘を行います。

行動基準④ お客さまへ良質なサービスを提供します。

行動原則

- (ア) お客さまに正確かつ迅速・丁寧に最良のサービスを提供します。
- (イ) お客さまの安全に十分な配慮をした業務運営を行います。
- (ウ) 一人ひとりが専門性を高めることで、サービスの品質向上に努めます。

行動基準⑤ お客さまの情報を適切に取り扱います。

行動原則

- (ア) お客さまとの取引およびそれに関連して知り得た情報は厳重に管理し、第三者に洩らさないことは勿論、利用目的に反した利用は行いません。
- (イ) お客さまの情報は、常に善良な管理者の注意をもって行うことにより、お客さまの信頼に応えます。
- (ウ) 社内規程や代理店委託契約等の規程に準拠し整齊と業務を行います。

行動指針・行動基準・行動原則

行動指針(2)：社会発展への貢献とコンプライアンス

行動基準① 健全な経営を行います。

行動原則

- (ア) 会社法をはじめとする法令等に則り、健全な経営を行います。
- (イ) 財務の健全性を確保するため、法令等および公正な会計基準に照らし、適正な会計処理を行います。
- (ウ) 効率性と長期的観点に立った業務運営を行います。

行動基準② 透明で適正な意思決定を行います。

行動原則

- (ア) 全ての業務は、定められた手順に準拠し、予め定められた権限者の意思決定に基づいて行います。
- (イ) 情実や恣意を排し、常に公正で透明な意思決定を行います。
- (ウ) 社内の意思決定は文書（書面文書・電子文書等）をもって行い、正確に記録し、保存します。

行動基準③ コンプライアンスを重視し、整齊とした業務を遂行します。

行動原則

- (ア) 法令や社会規範等を遵守すると共に、適正な内部規律を維持します。
- (イ) 業務の遂行にあたって知り得た未公開情報を利用して自己又は第三者の利益を図りません。
- (ウ) 機密情報の管理は厳重に行い、外部への漏洩を防ぎます。

行動基準④ 良き企業市民に相応しい行動を選択します。

行動原則

- (ア) 株主、取引先、地域社会等の利害関係者との節度ある関係を維持します。
- (イ) 反社会的勢力とは一切の関係を遮断します。
- (ウ) 行動の選択にあたっては、その行動が経営理念の実践に資するか否かを十分に検討します。

行動基準⑤ サステナビリティの実現を目指すとともに、社会貢献活動を推進します。

行動原則

- (ア) 環境問題を重要な社会的問題と認識し、積極的に取り組みます。
- (イ) 役員および従業員の社会貢献活動を支援します。
- (ウ) 社会全体の持続的な発展への貢献を目指し、サステナビリティの視点を踏まえた経営に積極的に取り組みます。

行動指針・行動基準・行動原則

行動指針(3)：自由闊達で創意に満ちた企業文化

行動基準① ワークライフバランスに配慮した働き方を目指します。

行動原則

- (ア) テレワークの推進も含め、子育て中、介護支援中でも働きやすい職場を作ります。
- (イ) 定時(9:00～17:00)勤務を前提として業務を運営します。
- (ウ) オンオフの切り替えを明確にし、家族、友人との絆も大切にできる健康でゆとりある生活を尊重します。

行動基準② 多様性を認め合い、それぞれがやりがいを持った働き方を目指します。

行動原則

- (ア) 年齢・性別・国籍・キャリア等に捉われない多様な価値観を尊重し、お互いの個性を認め、一体感のある職場を作ります。
- (イ) 障がいや疾病を持つ人も活躍できる職場を作ります。
- (ウ) 各種ハラスメントを根絶し、心身の安らぎを保ちます。

行動基準③ 生産性を重視した働き方を目指します。

行動原則

- (ア) 長時間労働ではなく、生産性の高い働き方を支持・評価します。
- (イ) 今まで以上に効率的な業務運営が行えるよう、不断の業務見直しを行います。
- (ウ) 知恵と工夫を凝らし、質の高いサービスを提供します。

行動基準④ レジリエンス力の高い働き方を目指します。

行動原則

- (ア) ITを積極的に活用し、先端のデジタルインフラを目指します。
- (イ) 役員および従業員の生命と安全を守り、天災等を含む緊急事態にも柔軟・機敏に対応できる運営体制・インフラを構築します。
- (ウ) 一人ひとりの成長を通じ、プロとしての意識を高め、困難な課題にもワンチームとなって果敢にチャレンジする風土を醸成します。

行動基準⑤ お互いに高め合い、誇りを持って働けるプロフェッショナル人財を育成します。

行動原則

- (ア) 役員および従業員は常に品性の陶冶と教養・スキルの向上に努めます。
- (イ) 組織の壁を越えたコミュニケーションを活性化し、お互いに教え合い、助け合い、和気あいあいと楽しく仕事ができる風通しの良い職場を作ります。
- (ウ) チャレンジできる環境と教育体系を整え、新しい価値を創造できる人財の成長をサポートします。