

お客さま対応方針

(1) お客さま第一の業務運営

株式会社エレパルは、お客さまに選ばれ発展していく為に、すべての価値判断を「お客さま第一」と認識し、お客さまから寄せられたすべてのお客さまの声に対して、迅速・適切・真摯な対応を行います。

また、お客さま基点での業務運営に取り組み、お客さまに不利益を与えない為に、(2)の通り「お客さま第一の業務運営に関する方針」を定める。

(2) お客さま第一の業務運営に関する方針

《方針①》適切なタイミングで最適な情報の提供に努めます

当社は、保険に関する役職員研修のみならず、金融全般の周辺知識についても日頃より継続して研修を行い、各種保険のプロとして様々なリスクからお客さまの生活を守り、生活全般においてお役に立てる情報の提供に努めます。

《方針②》お客さまのニーズに応える最適な補償とサービスをお届けします

当社は、「お客さまの安心と満足」を実現するため、引受保険会社と協力し社会環境の変化に伴う新たなリスクや多様化するお客さまニーズに迅速かつ柔軟に対応した商品・サービスをお届けします。

《方針③》災害・事故発生時にお客さまに寄り添った対応を実践します

当社は、災害や事故に遭われたすべてのお客さま、保険金・給付金をご請求されるすべてのお客さまにご安心いただけるよう、引受保険会社と連携し、お客さまに寄り添い、丁寧かつ迅速な対応を実践します。