

マネックスグループ 顧客本位の商品・サービス提供に関するポリシー

基本的な考え方

「新しい時代におけるお金との付き合い方をデザインすると共に、個人の自己実現を可能にし、その生涯バランスシートを最良化する」という企業理念の下、当社グループは、お客様のウェルビーイングを向上させるサービスの開発・提供と、お客様からの声を積極的に集める取り組みを通して、持続的な顧客価値の向上を目指しています。

マネックスグループの各グループ会社では、個々人のウェルビーイングを最良化するための金融商品および教育、医療・ヘルスケアなどのサービスの創造と提供に努めつつ、主に金融商品等においてはその商品に関するリスクなど重要情報のわかりやすい提示に努めています。さらに各グループ会社では、サービスに対するご意見やご要望を集める機会を積極的に創出し、それを精査・分析することで、より付加価値の高いサービス提供と顧客価値の持続的な向上を図る仕組みの構築を行っています。

持株会社であるマネックスグループは、各グループ会社のお客様からの声に積極的に耳を傾け、お客様の声を事業活動へと活用する仕組みについて各グループ会社の運営体制を適宜見直しと共に、マネックスグループ全体での顧客本位のサービス提供と持続的な顧客価値の向上に向けた取り組みの管理・推進を行っています。

以上を基に、当社グループでは、常に変化し続ける未来に向けて、お客様の顧客価値向上と、個々人のウェルビーイングを向上させるサービスを社会へ提供し続けることを目指しています。

業務運営方針

1. 常に変化し続ける未来に向けて、個人のウェルビーイングを向上させる金融商品および教育、医療・ヘルスケアなどのサービスの創造及び提供を行います。
2. 金融商品を中心として、提供する商品・サービスに関するリスクなどの重要情報については、お客様にわかりやすくご説明するよう努めます。
3. 提供する金融商品および教育、医療・ヘルスケアなどのサービスの日々の改善のために、お客様のご意見・ご要望を積極的に集め、それらをサービス開発・管理に活用することで、顧客価値の持続的な最良化を目指します。

4. 各グループ会社で上記体制を構築し、各社経営陣が率先して、顧客価値向上に対する従業員の積極的な関与を促します。

以上