

## 「お客さまの声白書」について

当社は、お客さまから寄せられた当社の事業活動に関するご相談、お問い合わせ、ご要望、ご不満、感謝のお言葉のすべてを「お客さまの声」と捉えています。

当社はお客さまの声を真摯に受け止め、商品やサービスの改善に活かしています。改善内容等については、2007年度以来、本白書の発行を通してお伝えし、ご理解いただけるよう努めてまいりました。

2020年度から2022年度までは、「お客さま本位の業務運営方針」に基づく「お客さま志向」の取組み全般についてお知らせしておりましたが、今年度は「お客さま本位の業務運営方針」の「方針2.お客さまの声を活かした品質向上」の取組内容を中心にお知らせしてまいります。

当社は2017年6月に「お客さま本位の業務運営方針」（以下「本方針」）を公表し、2018年6月の改定時に、「消費者志向自主宣言」を統合して本方針を更新いたしました。本方針に基づく業務運営状況を定期的に検証・見直すことにより、本方針のさらなる推進を図ってまいります。

※本方針は、金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する原則」（P.20参照）および消費者庁等で構成する消費者志向経営推進組織が呼びかける「消費者志向経営」に応じて策定する「消費者志向自主宣言」（P.20参照）に対応したものです。

### お客さま本位の業務運営方針

SOMPOグループは「お客さまの視点ですべての価値判断を行い、保険を基盤としてさらに幅広い事業活動を通じ、お客さまの安心・安全・健康に資する最高品質のサービスをご提供し、社会に貢献します。」という経営理念を掲げています。

当社は、上記理念に基づき、あらゆるお客さま接点において、徹底したお客さま視点に基づくお客さま本位の業務運営を実現するとともに、すべてのステークホルダー\*に対して企業としての社会的責任を果たすべく、本方針を定めます。

※お客さま、お取引先、株主、社員、地域社会などの利害関係者をいいます。

方針1：お客さまへの新たな価値の提供

方針2：お客さまの声を活かした品質向上

方針3：商品・サービス等の開発・販売・管理

(1) お客さまニーズに対応した商品・サービス等の開発

(2) 重要な情報の分かりやすい提供

(3) お客さまに最適な商品・サービス等の提供

方針4：保険金のお支払い業務の品質向上

方針5：利益相反の適切な管理

方針6：企業としての社会的責任を果たす取組み

方針7：お客さま本位の業務運営の定着

「お客さま本位の業務運営方針」の取組み全般については当社公式ウェブサイトをご覧ください。

<https://www.sompo-japan.co.jp/company/corporatepolicy/fiduciaryduty/>



### 目次

トップメッセージ ..... P.1

「お客さまの声白書」について ..... P.2

お客さま本位の業務運営方針 ..... P.2

お客さまの声を活かす企業姿勢  
～ 私たちの保険は未完成だ。～ ..... P.3

特 集 ..... P.4～7

お客さまの声を活かした品質向上 ..... P.8～20

「お客さまの声白書 2023」に対する  
第三者意見 ... P.21