

方針 1 お客さまへの新たな価値の提供

企業風土の醸成

1. トップメッセージの発信

- 当社は、目指す企業文化として「徹底してお客さまの立場で考える風土」を第一に掲げています。この目指す企業文化への理解を深めるため、社員一人ひとりの行動指針となる冊子「Spirit -未来への指針-」を作成しています。
- 目指す企業文化の実現に向けた価値基準の変革と全社員の行動変革を目的に、経営からのメッセージを動画などで直接届ける「Executive Letter ～経営からのメッセージ～」を社長および役員が定期的に発行しています。



目指す企業文化

- 徹底してお客さまの立場で考える風土
- 創造性・独創性を発揮できる自由闊達な社風
- 決断と実行のスピードを尊ぶ文化

目指す企業文化を実現するために

1. 継承すべきこと

- ▶ 「人のために」
- ▶ 「やり抜く力」

2. 未来づくりへの行動

- ▶ 「徹底したお客さま志向」
- ▶ 「創造性・独創性」
- ▶ 「圧倒的なスピード」

2. 全社員のCX（顧客体験価値）理解と浸透に向けた取組み

「品質をブランドに変えること」を目的とし、社内の顧客接点部門を中心に、部門横断でお客さま視点の顧客体験価値（CX）について検討する「CX推進会議」を2021年度に立ち上げました。また、同会議が主体となり、CXマインドを浸透させるための社内向けの動画コンテンツやワークショップ形式の研修ツール、「お客さまの声」を起点とした勉強会ツール（P.27参照）等の提供を行いました。

これらの取組みを通じて、全ての部門で一貫性のある良質な顧客体験の提供を目指していきます。



〈部門横断で議論している様子〉

方針 1 お客さまへの新たな価値の提供

情報発信の充実

1. 情報の開示

お客さま、株主、幅広いステークホルダーの皆さまに当社の取組みなどをご理解いただくための情報を冊子や公式ウェブサイトなどでご提供しています。



統合レポート



ディスクロージャー



サステナビリティレポート

2. お役立ち情報の提供～「SOMPO Park」

「SOMPO Park」は、当社が掲げる「すべての人々・地域・社会に、たくさんの笑顔と活力あふれる確かな明日をお届けする」という中期経営計画のビジョンのもと、ご契約者さまに限らず、有益な情報を広くお届けすることを目的として、2019年7月にサービスを開始しました。2022年6月時点で会員数520万人、月間7,600万ページビューを超える、国内企業では最大規模の媒体力を持つ自社プラットフォームに成長しました。

これからも「楽しい」「得する」「役に立つ」コンテンツを通じて、さらなるお客さまとの接点強化を実現していきます。



3. 公式ウェブサイトの改修

「お客さまの利便性」と「分かりやすさ」を向上させるため、公式ウェブサイトの改修を順次行っています。改修にあたり外部コンサルタントの意見やアドバイスを参考にしながら公式ウェブサイトの品質向上に活かしています。