

2024年11月8日
損害保険ジャパン株式会社

「振り返りの日～お客さまの立場で考え、行動につなげる～」の取組みと 『伝承室～教訓から学ぶ～』の設置

損害保険ジャパン株式会社（代表取締役社長：石川 耕治、以下「損保ジャパン」）は、自動車保険金の不正請求における対応、保険料の価格調整行為および乗合代理店との間で発生した保険契約情報の不適切な管理など一連の問題について、全役員・全社員が深く反省し振り返る「振り返りの日～お客さまの立場で考え、行動につなげる～」を11月に設定しました。同月を振り返りの月間と位置づけ、各職場での対話型ミーティングなど各種取組みを実施します。

また、一連の問題が風化することのないよう損保ジャパン本社ビル2階に『伝承室～教訓から学ぶ～』を設置しました。

1. 背景

全役員・全社員が世の中から信頼を失った過ちを深く認識し、二度と同じような問題を起こさないように、「振り返りの日」を設定し、一連の問題を反省し振り返る機会を設けました。

2. 「振り返りの日（月間）」の取組みについて

以下の各種取組みを実施しています。

項目	取組み内容
職場ミーティング	全役員・全社員が一連の問題を振り返る対話型の職場ミーティングを実施します。各職場がより正しい判断・行動を起こすことができるカルチャーの醸成を目指します。
全国カルチャー変革推進役ミーティング	振り返りの日に全国の部店代表者が本社ビルに集合し、部署の垣根を超えた対話型のミーティングや後述する伝承室の訪問などをします。
社内特別番組	当時の状況・関係当事者の感情を振り返り、日々の業務におけるお客さまへの向き合い方について考え行動につなげるために、現場社員（保険金サービス部門・営業部門）やパートナーである代理店のインタビュー、経営メッセージ、品質管理委員会社外委員との対談などを社内の特別番組として放映します。

3. 『伝承室～教訓から学ぶ～』について（写真は次ページ）

伝承室では、当社が受けた行政処分の概要やお客さまからの声・当時の様子をまとめた資料や動画などを閲覧・視聴することができます。一連の問題やそこから得た教訓を後世に受け継いでいくために設置しました。

4. 今後について

損保ジャパンは全役員・全社員が一連の問題を決して忘れることなく、「すべてをお客さまの立場で考える会社」、「正しいことを正しく実践し、すべてのステークホルダーの期待に応える会社」「お客さまに価値で選ばれ、持続的に成長する会社」の実現に向けて、今後も継続して取り組んでいきます。



©山之内淡, Tan Yamanouchi & AWGL

以上