

「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」ととらえています。

2007年の発行以来、当社は本白書をととして「お客さまの声」を真摯に受け止め、商品やサービスの改善をお伝えし、ご理解いただけるよう努めてまいりました。

今年度から、これまでの本白書の役割を継承・発展させ、「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、具体的な取組状況を加えて、お知らせする内容に改編いたしました。

今後も、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していくことで、「最もお客さまに支持される損害保険会社」を目指してまいります。

2017年6月26日付けで「お客さま本位の業務運営方針」（以下「本方針」）を公表し、2017年1月16日に制定した当社の消費者志向の考え方や取組方針を表明する「消費者志向自主宣言」を本方針に統合し、2018年6月19日付けで以下のとおり、更新いたしました。

なお、統合後の本方針は、金融庁が公表する「顧客本位の業務運営に関する原則」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「消費者志向自主宣言」に対応したものととなります。

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. お客さまの声を経営に活かす取組み
- 方針3. 保険商品の開発・保険募集・契約管理
- 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. お客さま視点の業務運営の定着



詳細は、当社公式ウェブサイトをご覧ください。 <https://www.sompo-japan.co.jp/company/fiduciaryduty/>

目次

「お客さまの声白書」について	P.1
トップメッセージ	P.3
方針1 お客さまへの新たな価値の提供	
企業風土の醸成	P.4
情報提供の充実	P.5
方針2 お客さまの声を経営に活かす取組み	
「お客さまの声」の対応管理態勢	P.6
2019年度に寄せられたお客さまの声	P.7
過去3年間のご不満の声推移	P.8
お客さまからいただいた実際の声	P.9
お客さまアンケートの実施	P.10
業務改善の取組み	P.11
社外モニター制度	P.13
方針3 保険商品の開発・保険募集・契約管理	
お客さまニーズに基づく商品の開発	P.14
事故・災害等による被害防止・軽減に向けたサービスの提供	P.16
商品販売後の検証	P.16
分かりやすいパンフレット等の提供	P.17
重要事項等の説明および意向の把握	P.17
高齢者・障がい者への配慮	P.18
方針4 保険金のお支払い業務の品質向上	
お客さまを想う「SCクレド」の実践	P.19
保険金の迅速なお支払い	P.19
自然災害時のご不安のいち早い解消	P.20
方針5 利益相反の適切な管理	
本方針の実効性向上の取組み	P.21
方針6 企業としての社会的責任を果たす取組み	
2019年度に実施した「グループCSR重点課題」の主な取組み	P.22
2019年度 グループCSR-KPI 実績	P.24
方針7 お客さま視点の業務運営の定着	
「お客さま本位の業務運営方針」の社員教育・育成	P.25
社員の評価制度	P.25
保険代理店の教育・育成、認定制度	P.26
お客さま本位の業務運営の定着状況を評価する指標 (KPI)	P.27
当社の取組みに対する評価	P.29
「お客さまの声白書 2020」に対する第三者意見	P.30