

方針 1 お客様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

中期経営計画に「品質に基づくブランドの確立」を方針として掲げ、徹底してお客さま視点の価値判断を行うことの重要性を、社員研修や全国の支店長が一堂に会する会議などで、経営トップ自らの言葉で発信しています。

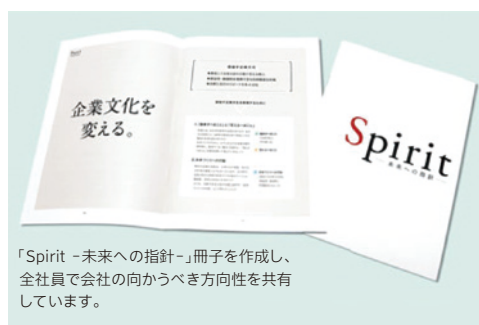
目指す企業文化として「徹底してお客さまの立場で考える風土」を第一に掲げており、この目指す企業文化の実現と全社員の行動変革を目的に、経営陣から定期的にメッセージを発信しています。

2. 「Spirit -未来への指針-」の推進

当社は、「お客さまの安心・安全・健康に資する価値ある商品やサービスを創造し、社会に貢献し続けていくこと」を目指しております。

目指す姿の実現に向け、社員一人ひとりが、企業文化のあり方について考え、「私たちの会社の明るい未来づくりのために日々何を大切にして仕事をしていくべきか」を共有するために「Spirit -未来への指針-」（冊子）を作成しました。

この「Spirit -未来への指針-」をもとに目指す企業文化について話し合うミーティングを各職場で実施し、実現に向けて取り組んでいます。



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」

3. 社員向けセミナーの開催

社員一人ひとりが「お客さま視点に立った行動を自ら考える」意識の醸成を目的に社内外講師によるセミナーを開催しました。

社外講師からは、消費者目線で保険会社に期待することをお話いただきました。

会場の他にTV会議システムを活用し、全国130拠点と接続しました。また、セミナーの内容を動画配信し、全社員が受講できるようにしました。



2019年12月開催
「お客さま本位の業務運営」について考えるセミナーの様子

方針 1 お客さまへの新たな価値の提供

情報提供の充実

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。

※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。



統合
レポート



ディスクロージャー



CSR
コミュニケーション
レポート



SDGs
ブックレット

2. お役立ち情報の提供 ～「SOMPO Park」開設～

公式ウェブサイトに、災害に遭遇した際に役立つ防災・減災に関する情報や地震について考えるコンテンツなどお客さまに役立つ情報をご提供しています。

また、2019年7月には会員サイト「SOMPO Park」を開設しました。「楽しい」「得する」「役立つ」コンテンツをご提供し、開設から1年で国内有数のプラットフォームに成長しています。

さまざまなサービスを一つのIDで利用可能にする共通基盤である「SOMPO Park」を通じて、お客さまとの日常接点の創出、お客さまのニーズを吸い上げサービスに活かす取組みを進めていきます。

会員数：376万名 月間ページビュー：3,270万PV (2020年3月末時点)

公式ウェブサイト URL
<https://www.sompo-japan.co.jp/>

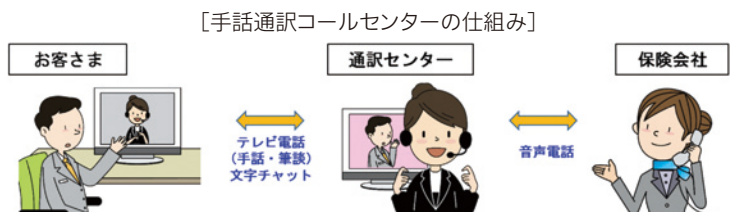
「SOMPO Park」URL
<https://park.sjnk.co.jp/>

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」を向上するため、順次公式ウェブサイトの改修を行っています。

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品質向上に活かしています。

2019年度は、公式ウェブサイトの事故受付ページに「耳や言葉の不自由なお客さま専用手話通訳コールセンターのご案内」を掲載し、利便性の向上を図りました。



自動車保険の事故受付ページの場合

<https://www.sompo-japan.co.jp/covenanter/accontact/automobile/>

