

Innovation for Wellbeing

昨年は新型コロナウイルス感染症が猛威を振るう一年となりました。新型コロナウイルス感染症によりお亡くなりになられた方々に謹んで哀悼の意を表するとともに、罹患されている方々の一日も早いご快復を心よりお祈り申し上げます。

また、感染症対応のために、日夜ご尽力されている医療従事者や介護従事者をはじめエッセンシャルワーカーの皆さまに、心から敬意を表します。加えて、昨年も日本列島各地に豪雨・豪雪や地震などが相次ぐ一年となりました。被害を受けられた皆さまに心よりお見舞い申し上げます。

当社は、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、「お客さま本位の業務運営方針」を定めております。本白書は、この方針に基づく取り組み状況をお伝えし、ご理解いただくことを目的に毎年発行しています。

昨年度の具体的な取り組みとしては、新型コロナウイルス感染症拡大により新たな生活様式が浸透し、非対面・非接触での契約手続きニーズが高まったことを踏まえて、オンライン上で保険契約の主な変更手続きやお問い合わせを受け付ける「オンラインカスタマーセンター」を開設するなど、非対面での募集範囲の拡充を実現いたしました。

また、保険金支払い部門においては自動応答機能（チャットボット）による事故対応サービス「SOMPOらくらくスマート請求」を開始しました。これにより傷害保険において24時間365日、最短30分で保険金の請求手続きをしていただけるようになりました。

今後とも、お客さまの声に真摯に耳を傾け、ご期待に沿うことができるように全力で取り組んでまいります。

2021年5月、当社は新たな中期経営計画を公表しました。そして中期経営計画のビジョンとして、「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」を掲げ、ブランドスローガンとして「Innovation for Wellbeing」を定めました。これからもさまざまな環境変化に的確に対応し、常にお客さまに寄り添い、安心・安全・健康に資する最高品質の商品・サービスをご提供し続けることで、社会に貢献してまいります。

今後とも、皆さまの変わらぬご支援とご愛顧を賜りますようお願い申し上げます。

2021年6月

損害保険ジャパン株式会社
取締役社長

西澤 敬二

