

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の実現と全社員の行動変革を目的に、経営トップ自らが講師となる「部店長道場」などのマネジメント層向け研修やさまざまな会議などで、経営トップ自らの言葉で発信しています。
- 目指す企業文化実現に向けた価値基準の変革と、全社員の行動変革に向け、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。
- また、「損保ジャパン大学」*では、経営陣と社員が直接対話できる座談会が開催されています。
※詳細は、「3. オンライン企業内大学「損保ジャパン大学」の設立」をご覧ください。

社員の声(アンケートから抜粋)

- 役員や本社部門も変革について悩んでいることや本気度が伝わってきた。
- あらためて数値ではなく、お客さまの立場で何ができるか考えて行動する必要があることを実感した。

2. 目指す企業文化への理解を深めるために

- 社員一人ひとりの行動指針となる冊子「Spirit -未来への指針-」をもとに、各職場でミーティングを実施し、目指す姿の実現に向けた取組みを行っています。



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」

- 役職員全員が気軽に共有しあう参加型コミュニティ【社内SNS：「Spirit+ (すぴりっとぷらす)】を立ち上げ、「こんなことを思った、知った、考えた」ことについて投稿しています。



3. オンライン企業内大学「損保ジャパン大学」の設立

変化の激しい現代社会において、お客さまにとって価値のある安心・安全・健康に資する商品・サービスを提供することで社会に貢献するという当社の使命(存在意義)を果たすためには、一人ひとりの学びやチャレンジ、教えあい・学びあいの風土の醸成、定着が必要不可欠です。

全社員がどこからでも学べるオンラインを活用した企業内大学「損保ジャパン大学」を2020年10月に設立しました。



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、株主などの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誌



SDGsブックレット

CSRコミュニケーションレポートは、2020年度より公式ウェブサイトのみの掲載となりました。

2. 「SOMPO Park」でのお役立ち情報の提供

会員サイト「SOMPO Park」では、「楽しい」「得する」「役立つ」コンテンツを無料で提供しています。さまざまなサービスを一つのIDで利用可能とし、トラブルに遭遇した際に使える情報や保険に関するご案内などお客さまに役立つ情報を掲載しています。

当社は今後も「SOMPO Park」を通じてお客さまとの日常接点を創出し、お客さまのニーズを捉えてサービスに活かす取組みを進めていきます。



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」を向上するため、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品質向上に活かしています。

2020年度は、24時間365日お客さまにお問い合わせいただけるAIチャットボット（自動応答）をリリースしました。お客さまの問い合わせ結果をもとに、精度向上を図っていきます。

「オンラインカスタマーセンター」の取組みの詳細は、P.11をご覧ください。

