

消費者志向自主宣言

2017年1月16日

損保ジャパン日本興亜ひまわり生命保険株式会社

取締役社長 高橋 薫

理念

当社は、SOMPOホールディングスグループの一員です。SOMPOホールディングスグループは、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。

取組方針

1. 経営トップのコミットメント

すべての業務プロセスにおいて品質の向上に取り組み、最高品質のサービスをご提供することにより、お客さまに最も高く評価される生命保険会社を目指します。

2. コーポレートガバナンスの確保

お客さまの声を商品・サービス・業務運営の向上を図るための最重要情報として位置づけ、お客さまの声対応状況全般について、取締役会等に定期的に報告・情報開示するとともに、ステークホルダーとの信頼関係を強化します。

3. 従業員の積極的活動（企業風土や従業員の意識の醸成）

全社員が、お客さまの声、社会の変化を真摯に受けとめ、常に誠実さを心がけ、最高品質の安心とサービスを、スピード感をもって提供できるよう、能力開発・自己研鑽に取り組めます。

4. 事業関連部門と品消法関連部門の有機的な連携

お客さまの声を真摯に受け止め、迅速・適切に対応するとともに、お客さま第一をあらゆる業務の基点とし、積極的に企業活動に活かします。

5. 消費者への情報提供の充実

お客さま、株主、地域社会をはじめとする幅広いステークホルダーの皆さまに損保ジャパン日本興亜ひまわり生命およびグループ会社をご理解いただくため、公式ウェブサイト、ディスクロージャー誌、お客さまの声ブックレットなどを通じて情報の開示に努めます。

6. 消費者・社会の要望を踏まえた改善・開発

当社が目指す企業像を、「お客さまが健康になることを応援する『健康応援企業』」と定義し、保険会社の枠にとらわれない様々なサービスを提供します。

以上