

2018年12月3日

「ひまわりクレド～保険金・給付金～」の策定 ～お客さまへ最高品質のサービスを提供するために～

損保ジャパン日本興亜ひまわり生命保険株式会社（社長：大場 康弘、以下、「当社」）は、お客さま本位の業務運営方針に基づき、保険金・給付金支払業務における当社の考え方を示した「ひまわりクレド～保険金・給付金～」（以下、ひまわりクレド）を策定しましたので、お知らせいたします。

※クレド(Credo)とはラテン語で、「信条」「約束」等を意味します。

当社は、2017年6月にお客さま本位の業務運営方針を掲げ、お客さまの最善の利益の追求を目指しており、この方針の定着に向けた取組の一つとして「ひまわりクレド」を策定しました。

「ひまわりクレド」は、保険会社の根幹である保険金・給付金支払業務に携わる社員一人ひとりが抱いている、お客さま、仕事、仲間への想いを集約し、導き出された5つの要素を「一（いち）」のキーワードを中心に明文化したものです。

当社は、「ひまわりクレド」の策定により、保険金等の受付からお支払いまでの一連のプロセスにおける「心構え」「思考」「スピリット」といった社員の認識を一致させることで、更なる業務品質の向上を図り、お客さまに保険金・給付金を迅速かつ適切にお届けしてまいります。

今後も「ひまわりクレド」の理解・浸透、継続的な進化に取り組み、保険金・給付金支払業務において最高品質のサービスの永続的な提供を目指します。

ひまわりクレドの詳細は別紙をご参照ください。

■ 「ひまわりクレド～保険金・給付金～」の構成

大切な5つの「一」^{いち}

1. 一人ひとりのお客さま
2. ひまわり生命の一員として
3. 一件を大切に
4. 一つひとつの積み重ね
5. 一丸となって

以上



SOMPO
ホールディングス

保険の先へ、挑む。

損保ジャパン日本興亜ひまわり生命

ひまわりクレド ~保険金・給付金~

大切な5つのいち

最高品質のサービスを一丸となって提供し続けるために、私たち一人ひとりが大切にしている想いを形にしました。

- 1** 一人ひとりのお客さま
私たちは一人ひとりのお客さまに家族のように寄り添います。
- 2** ひまわり生命の一員として
お客さまの想いを形にできること。それが私たちの誇りです。
- 3** 一件を大切に
プロとして正確に保険金・給付金をお届けします。
- 4** 一つひとつの積み重ね
たゆまぬ研さんで、最高品質のサービスを創り続けます。
- 5** 一丸となって
「ひ・ま・わ・り」の仲間がいます。

「ひ」:ひとりじゃない
「ま」:まわりに感謝
「わ」:輪を大切に
「り」:理想に向かって



私たちはお客さまに向き合い続けます。「太陽に向いて咲くひまわりのように」



1 一人ひとりのお客さま 私たちは一人ひとりのお客さまに家族のように寄り添います。

私たちがのお客さまは「おケガやご病気に見舞われた方」です。しかし、大変なのはご本人さまだけではありません。ケガや病気でお子さまが入院されているお父さま・お母さま、一家の大黒柱を亡くされたご遺族の方など、身近にいらっしゃる方々もきっと心配や不安でいっぱいはずです。そんなとき、お客さまに家族のように寄り添える存在でありたいと考えています。

2 ひまわり生命の一員として お客さまの想いを形にできること。それが私たちの誇りです。

数ある保険会社の中からひまわり生命を選んでいただき、また長い間ご継続いただき心から感謝申し上げます。「人生で2番目に高い買い物」と言われている生命保険ですが、ご加入の経緯や理由は人それぞれです。しかし、みなさまに共通することは、それがご自身やご家族の将来を真剣に考え、悩んだ結果であり、お客さまの大切な「想い」であるということ。

私たちは、お客さまが大変な時にせめて「お金」に対する心配や不安を少しでも軽くしたいという想いでいます。ひまわり生命の一員として、お客さまの大切な「想い」を保険金・給付金という形でお届けできること。それが私たちの誇りです。

3 一件を大切に プロとして正確に保険金・給付金をお届けします。

私たちは、お客さまからご提出いただいた書類、お伝えいただいた現在の状況、ご契約内容など全ての要素を確認して、少しでも早く保険金・給付金をお支払できるように努めています。また、お客さまが支払われないのでは、と思う内容であっても、あらゆる角度からお支払できる可能性を検討しています。さらに、その他にもお支払できるものがないかプロの目で見つけ出し、ご請求いただくようご案内いたします。

お客さまが普段の生活の中で生命保険を意識される機会は多くありません。また、一度もご請求がないお客さまも多くいらっしゃいます。お客さまにとっての保険金・給付金の請求は、万一の出来事だからこそ、私たちはその一件を大切に扱います。

4 一つひとつの積み重ね たゆまめ研さんで、最高品質のサービスを創り続けます。

私たちは、毎日多くのお客さまにお支払をしています。しかし、一件として同じお支払内容はありません。どのようなご請求をいただいても、少しでも早く・正確にお支払ができるように、生命保険はもちろん医学・法律をはじめとしたさまざまな周辺知識を習得すべく、向上心をもって日々学び続けています。また、その知識を仲間たちと持ち寄り、一つひとつ積み重ねることで最高品質のサービスを創り続けます。

5 一丸となって『ひ・ま・わ・り』の仲間がいます。「ひ」:ひとりじゃない「ま」:まわりに感謝「わ」:輪を大切に「り」:理想に向かって

私たちに、仕事で困ったときに助けあえ、支えあえる仲間がいます。その仲間への感謝の気持ちを忘れません。職場、営業店、代理店など支払業務に携わる全ての仲間との輪を大切に、理想とする「最高品質のサービスを提供し続ける組織」に向かって、これからも仲間とともに一丸となって歩んでいきます。

