

2026年6月12日
SOMPOひまわり生命保険株式会社

「お客様の声レポート」の公表 ～お客様の声を起点とした業務改善と信頼構築の取り組み～

SOMPOひまわり生命保険株式会社（代表取締役社長：久米 康樹、以下「当社」）は、お客様の声に関する当社の取り組みや募集人の取り組みインタビューなどをまとめた「お客様の声レポート」（以下、本レポート）を公表しましたのでお知らせします。本レポートは、[当社公式ウェブサイト](#)よりご覧いただけます。

1. 背景・目的

当社は、「“安心・安全・健康”であふれる未来へ」という当社のパーパスの実現に向け、SOMPOの価値観のもと、お客さまからいただく感謝やご相談、ご意見・ご要望など、すべての「お客様の声」を真摯に受け止め、業務改善に活かす活動を全社で推進しています。

本レポートは、当社の活動成果をご報告するだけでなく、いただいたお声をいかにして日々の業務改善や新たな価値創造につなげているか、そのプロセスを透明性高くお伝えするものです。

これにより、お客さまならびにすべてのステークホルダーの皆さまとのさらなる信頼関係の構築を目指しています。

2. 内容

本レポートでは、お客様の声を活かすプロセスと、その結果生まれた具体的な改善事例を紹介しています。

・「お客様の声」を活かすプロセスの可視化：

「お客様の声（苦情）」を社内でのどのように受け止め、実際のサービス向上や業務改善に繋げているか、その過程をオープンにし、多くのステークホルダーの皆さまにご理解いただきたいと考えています。

・「お客さま本位」の活動と取り組みのフィードバック：

具体的な業務改善や募集人の活動を取り上げ、その内容を広くフィードバックすることで、お客さまをはじめ、代理店・募集人との相互理解と信頼関係をさらに深めていきます。

3. 今後の展開

今後も当社は、お客様の声に向き合い続け、その声をサービスの改善や新たな価値につなげながら、お客さまの豊かな人生や夢の実現をサポートし、自分らしい人生を過ごせる社会を実現する「ウェルビーイング応援企業」への進化を目指してまいります。

※上記に関する内容につきまして、ご感想やご意見などございましたら「[ご意見・ご要望フォーム](#)」までお寄せください。

以上