



2020年4月1日

「お客さま本位の業務運営方針」2019年度取組み結果と方針改定

SOMPO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」（以下、「本方針」）の更なる改善・進化を図るべく、2019年度の本方針における主な取組み結果をまとめ、本方針を改定いたします。

当社は生命保険のその先、お客さまに一生涯寄り添う「健康応援企業」への変革を目指し保険本来の機能（Insurance）に、健康を応援する機能（Healthcare）を組み合わせた従来にない新たな価値「Insurhealth®（インシュアヘルス）」をお客さまに提供しています。

当社は、この「健康応援企業」の実現のため、本方針に基づく取組みの検証・見直しを行うことにより、本方針のさらなる推進に取り組んでまいります。

なお、当社の「お客さま本位の業務運営方針」及び「お客さま本位の業務運営の取組み状況」については、当社オフィシャルホームページでご覧いただけます。

■2019年度本方針に基づく主な取組み（具体的な事例）

本方針の定着度を測る成果指標（KPI※）

- ①お客さまの声（感謝＞苦情）
- ②お客さま満足度（ご契約時・ご契約後・ご請求時）
- ③お客さまの数（保有契約件数）

※Key Performance Indicator の略で、企業目標の達成度を評価するための主要業績評価指標のことです。

<https://www.himawari-life.co.jp/~media/himawari/files/company/fiduciary/fiduciarytorikumi.pdf>

■改定後の「お客さま本位の業務運営方針」の全文

<https://www.himawari-life.co.jp/~media/himawari/files/company/fiduciary/fiduciary.pdf>

以上