

お客さま本位の業務運営方針

(策定 : 2017 年 7 月 31 日)

(改定 : 2018 年 6 月 28 日)

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。」という経営理念を掲げています。

当社は、上記理念に基づき、ブランドメッセージに掲げる「お客さま一人ひとりに納得感を持って選んでいただける保険会社」をめざします。

そのために、あらゆるお客さま接点において、徹底したお客さま本位の業務運営を実現すべく、本方針を定めます。

方針 1. お客さまに常に「心地よい」と感じていただける体験を提供します

当社は、お客さまの変化を見つめ、お客さまの立場に立って考え続けることで、自らを絶えず進化させ、お客さまに「心地よい」と感じていただける体験を提供します。

方針 2. 独創的で革新的な商品や付加価値の高いサービスを提供します

当社は、お客さまの声や市場調査の分析を通じて、多様化するお客さまニーズや社会・経済等の環境変化を的確にとらえ、お客さまを取り巻くリスクをカバーする最適な保険商品を提供します。

また、デジタル技術を活用して、お客さまの利便性を向上させ、安心・安全に役立つ付加価値の高いサービスを提供します。

方針 3. ご契約に際してお客さまにご納得いただける説明に努めます

当社は、商品内容やリスク内容等の重要な情報を、お客さまにご理解いただけるよう、Webサイト等を通じて「適切に」「わかりやすく」説明します。

また、お客さまに納得感を持ってご契約いただけるよう、お客さま一人ひとりと最適なタイミング、内容、手段でのコミュニケーションに努めます。

方針 4. 保険金お支払い業務の品質向上に努め、安心感のある事故対応を実践します

当社は、お客さまに最適な事故対応サービスを提供できる保険会社であるため、真にお客さまの視点に立った保険金のお支払いに努めます。

また、保険金お支払い業務の適切性を維持・確保しながら、品質向上に向けた持続的な取り組みを行います。

方針 5. お客さまの声を真摯に受け止め、経営に活かします

当社は、お客さまの声を真摯に受け止め、誠実、迅速かつ適切に対応するとともに、お客さま視点で自らの業務をとらえ続け、事業活動の品質向上に活かします。

方針 6. 利益相反の適切な管理を行います

当社は、お客さまとの利益相反のおそれのある取引について、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、適切な管理を行います。

方針 7. お客さま本位の業務運営を定着させます

当社は、お客さまに対し公正・誠実を尽くす人財集団になることをめざすとともに、お客さま目線で自発的に行動できる社員を育成し、本方針の定着に向けて取り組みます。

■ブランドメッセージ

わたしたちは、お客さまにとって、
独創的で革新的な商品や、
必要なときに必要な形で最適なサポートを、
お客さまとわたしたちが“直接”接することでご提供し、
お客さま一人ひとりに納得感を持って選んでいただける、
オンリーワンの保険会社をめざします。

そのために、わたしたちは、お客さまから次のように言っていただける、
公正・誠実を尽くす人財集団になることをめざします。

自分のことを
一番良く分かっていてくれる保険会社

自分のための最適商品を選ぶために
必要十分な相談に乗ってくれる保険会社

自分のための最適な事故対応サービスを
提供してくれる保険会社

THANKS

ていねい
あんしん
かんどう
ひつよう
なっとく
センソ