

消費者志向自主宣言

2017年1月16日
損害保険ジャパン日本興亜株式会社
取締役社長 西澤 敬二

理念

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

- 最高品質の商品・サービスでお客さまの生活や事業活動を支え、損害保険事業の社会的使命を果たし続けるために、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ていきます。
- お客さまへの新たな価値の提供を実現していくことで、最もお客さまに支持される損害保険会社を目指してまいります。

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. お客さまの声を活かした取組み

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、CSRブックレット、公式 Facebook ページ、お客さまの声白書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

企業としての社会的責任を果たすべく、グループCSRビジョンを定め、ステークホルダー・エンゲージメント等を通じて重点課題を設定し、取組みのレベルアップを図るためのPDCAサイクルを構築します。