

消費者志向自主宣言

住友生命保険相互会社

取締役 代表執行役社長 橋本 雅博

1. 理念

当社の経営方針は、企業理念である「経営の要旨」を頂点とし、そこに示された当社の普遍的な使命をCSRの視点から示す「CSR経営方針」、および中長期的に目指していく「お客さまの視点から見た会社の姿」を示す「住友生命ブランドビジョン」によって構成されています。

「住友生命ブランドビジョン」では、「あなたの未来を強くする」というブランドメッセージのもと、お客さまとのあらゆる接点において、「住友生命ならではの」「先進の価値」の実現に取り組んでおり、引き続き、これらを通じ、消費者志向の取組みを推進してまいります。

【お客さまの未来を強くする 4つの「先進の価値」】

- “いつも、いつまでも続く” 先進のコンサルティングとサービスを提供します。
- “強く生きる” ための先進的な商品を提供します。
- 一歩先行く “感動品質” のお客さま対応を目指します。
- “健康な人生・豊かで明るいシニアライフ” を応援する、進化するサポートプログラムを提供します。

2. 取組方針

当社は、次のとおり、全社で消費者志向の取組みを推進してまいります。

a. コーポレートガバナンスの確保および消費者対応部門等と他部門との有機的連携

当社では、コーポレートガバナンス・ガイドラインに基づき、実効的なコーポレートガバナンスを実践するとともに、「お客さまの声」を経営に活かす取組み態勢を構築しております。今後もより一層の充実を図ってまいります。

「お客さまの声」を経営に活かす取組み態勢

- (1) 当社に寄せられる「お客さまの声」については、本社担当部で集約し、関連する業務を所管する部門との間で、情報連携および共有化を行い、対応策・改善策を検討しています。特に、苦情については、「お客さま本位推進部」で一元管理し、その分析に基づく改善を推進しています。
- (2) 部門横断的・全社的な課題については、社長を委員長とする「お客さま本位推進委員会」において改善策の検討を行う等、必要な対策を講じ、審議結果を取締役に報告しています。

b. 従業員の意識の醸成に向けた取組み

当社では、次のような取組みを通じ、生命保険事業の社会的使命を果たし、より信頼・満足いただけるお客さま対応を目指して、引き続き努力してまいります。

- (1) お客様からの「お褒めの声」などをまとめた冊子等を作成し、各職場で毎月実施しているミーティング等を通じて、好取組事例等を幅広く共有し、共感の輪を広げていく取組みを進めています。
- (2) 職員一人ひとりのマナー向上や、お手続きなどへの親身で迅速な対応が、より信頼・満足いただけるお客様対応の大切な基本であると考え、お客様にご満足いただけた事例等を共有し、より一層お客様に寄り添った対応ができるよう、職員の教育に取り組んでおります。

c. 消費者への情報提供の充実・双方向の情報交換

当社では、次のような取組みを通じ、お客様への情報提供等について、一層の充実を図ってまいります。

(1) 情報提供の充実

- ア. ご契約締結までの各種情報提供、申込手續からご契約締結後の様々な情報提供において、「お客様の声」に基づいて、よりわかりやすく、見やすいものとするよう工夫するとともに、情報内容や教育の充実等を図り、ご理解の促進に努めています。
- イ. 保険金等のご請求手續において適切なお請求案内を行うとともに、保険金等をお支払いできなかったお客様からのご相談について、社内に専用の相談窓口を開設し、専任の職員が直接ご相談を受け付けるなど、お客様や社会からより信頼・ご支持いただくために態勢の強化に取り組んでいます。
- ウ. 消費者問題に詳しい有識者（消費者問題専門家、弁護士等）を社外委員とする「CS向上アドバイザー会議」を開催し、お客様満足の上昇に関する諸施策等に関しての意見をいただき、お客様の視点に立った商品・サービスの開発、情報提供の充実に活かしています。

(2) 双方向の情報交換

全国の支社等で開催する「ご契約者懇談会」を通じてご契約者の皆さまに当社の経営状況等をご説明し、幅広く意見交換を行うとともに、消費者団体等が開催する研究会への参加等を通じて双方向の情報・意見交換に積極的に取り組み、「お客様の声」を経営に活かす取組みに繋げてまいります。

d. 消費者・社会の要望を踏まえた商品・サービスの改善・開発

- (1) 「お客様の声」をもとに、商品・サービスの開発や業務の見直しを進め、より多くのお客様に利用していただけるよう、引き続き、努力してまいります。
- (2) 「お客様」「社会」「会社・職員」が共有価値を創造する“Creating Shared Value”の概念に基づき、先進的な商品・サービスの開発を進めてまいります。

平成29年1月13日 制定
平成31年4月1日 最終改正