

## 12のコミットメント

ブランドビジョンを実現するための全役職員の行動指針として制定しました。

このコミットメント(約束)は、お客さまの人生をお守りし、お客さまの強い未来を支えるためのお客さまへの約束です。

この行動指針を一人ひとりの役職員が行動レベルで実現していくことで、ブランドビジョンの実現を目指してまいります。

### 基本理念

1. 長期的な視野を持ちお客さまの立場で考え、住友の信用をさらに高めます。
2. 「伝統と革新」の志をもって、保険の新しい価値を次々と実現していきます。

### コンサルティング&サービス

3. お客さまの人生を守るため、使命感をもって保険の大切さを伝えます。
4. お客さまのニーズをしっかりと聞きし、どこよりも分かりやすく丁寧に、最適な保障を提案します。
5. いつもいつまでもお客さまとともに歩み、安心と満足を提供し続けます。

### 商品、サポートプログラム

6. 介護、医療、貯蓄等の「強く生きるための商品」で業界をリードします。

7. 健康で豊かな人生を支えるため、お客さまサポートの一層の進化に挑戦し続けます。

### お客さま対応

8. 基本品質の向上、さらには感動品質の提供を目指し、迅速で誠実、そしてどこよりも親身な対応を行います。
9. どこよりも便利で高品質と実感していただける手続き・サービスを目指します。

### 働く姿勢

10. マナーやルールを守り、お客さまからの信任にきちんと応えます。
11. プロとして知識を高めて日々成長を続け、働き甲斐と誇りを持って職務を果たします。
12. 全ての役職員が互いを尊重しながら協力して働く、明るく活き活きとした職場を築きます。

当社は、住友生命およびグループ各社の役職員一人ひとりが経営方針を行動レベルで実践していくための行動規範として、「住友生命グループ行動憲章」を定めています。

## 住友生命グループ行動憲章

私たち住友生命グループ(住友生命およびその子会社)は、保険事業およびその関連事業の健全な運営と発展を通じて豊かで明るい長寿社会の実現に貢献します。

この理念のもと、住友生命グループ各社および役職員が高い倫理観を持って実践していく指針として「住友生命グループ行動憲章」を定めてこれを遵守し、お客さまや社会から最も信頼・支持され、持続的・安定的に成長する会社を目指します。

詳しくは当社ホームページをご参照ください。

<http://www.sumitomolife.co.jp/about/company/policy.html>