

お客様の声を活かす企業姿勢プロモーションの展開

損害保険ジャパン株式会社（取締役社長：白川 儀一、以下「損保ジャパン」）はお客様の声を起点に保険商品・サービスを常に見直し、改善を続けていく企業姿勢をお伝えするためのプロモーションを、2月7日（火）から順次展開します。

1. 目的・背景

損保ジャパンでは、徹底したお客様視点に基づくお客様本位の業務運営を実現するため、2017年6月に「お客様本位の業務運営方針」※を定めています。

保険金支払い部門やコールセンターなどに寄せられたお客様の声を、損保ジャパン全体の業務品質向上につなげる取組みとして強化するため、2022年7月の改定では、方針2として「お客様の声を活かした品質向上」を明記しました。

お客様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、それらの声をもとに、あらゆる部門がお客様視点で自らの業務を捉え直し、改善を続けることで、事業活動の品質向上につなげています。

これらの企業姿勢を多くのお客様に知っていただくため、新聞広告や実話をもとにした動画、特設サイト、SNSなどを通じてプロモーションを展開します。

※公式ウェブサイト お客様本位の業務運営方針

<https://www.sompo-japan.co.jp/company/fiduciaryduty/>

2. 「お客様の声を活かす企業姿勢」プロモーション概要

(1) キャッチコピー

お客様の声を真摯に受け止め、保険商品・サービスをこれからも改善し、進化し続けていくという意味を込めて「私たちの保険は未完成だ。」としました。

(2) ロゴ

SOMPOグループのマークである「グローバルリング」をモチーフにし、お客様に寄り添うという当社の企業姿勢を表現したデザインにしています。



(3) プロモーション概要

時期	媒体	内容
2月7日	日本経済新聞への広告掲載	お客様の声に真摯に向き合う企業姿勢をシンプルな文章で表現しています。
	特設サイト (公式ウェブサイト)	動画コンテンツやお客様の声を起点とした改善事例を紹介しています。 https://www.sompo-japan.jp/company/customervoice/
	動画コンテンツ (公式 YouTube)	保険金支払い部門、カスタマーセンター、保険代理店の実話をもとにした改善エピソードの動画を公開しています。 ■保険金支払い部門 https://youtu.be/i_AS8mfIckI ■カスタマーセンター https://youtu.be/V8qCBwN5c6g ■保険代理店 https://youtu.be/4PP8_UNN70Y
2月7日以降順次投稿	公式 SNS	当社の公式 SNS アカウント (Twitter、Facebook、Instagram) を活用して本プロモーションに関する投稿を行います。公式 Twitter アカウントではお客様の声を起点に保険商品・サービスの改善が行われた実例を定期的に投稿します。
2月中旬頃	経済雑誌への広告掲載	以下の経済雑誌に広告を掲載します。 <ul style="list-style-type: none">・エコノミスト・週刊東洋経済・週刊ダイヤモンド・日経ビジネス・プレジデント
2月中旬～3月初旬	テレビパブリシティの展開 (36局)	全国各地のテレビ番組に保険金支払い部門・カスタマーセンターの職員が出演し、損保ジャパンの企業姿勢を伝えます。

3. 今後について

損保ジャパンは、今後も引き続き、お客様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、それらの声をもとに、あらゆる部門がお客様視点で自らの業務を捉え直し、改善を続けることで、事業活動の品質向上につなげていきます。

以上