



平成 29 年 1 月 16 日

各 位

株式会社 T & D ホールディングス
 (コード番号 8795 東証第一部)
 太 陽 生 命 保 険 株 式 会 社
 大 同 生 命 保 険 株 式 会 社
 T & D フィナンシャル生命保険株式会社

太陽生命、大同生命、T & D フィナンシャル生命が「消費者志向自主宣言」を策定

T & D 保険グループの株式会社 T & D ホールディングス (社長 喜田 哲弘) の子会社である太陽生命保険株式会社 (社長 田中 勝英)、大同生命保険株式会社 (社長 工藤 稔)、T & D フィナンシャル生命保険株式会社 (社長 島田 一義) は、「消費者志向自主宣言」を策定いたしましたので、お知らせします。

生命保険各社では、これまでも、T & D 保険グループ CSR 憲章に基づき、お客さまや社会との積極的な対話を行い、お客さまのニーズにあった最適で質の高い商品・サービスを提供することで、社会的責任を果たすよう取り組んでまいりました。

昨今、消費者の視点に立ち、消費者の権利の確保および利益の向上を図ることを経営の中心に位置づける「消費者志向経営」が求められており、消費者庁においても、「消費者志向経営」を幅広い事業者に広めていくための取り組みを行っています。(※)

生命保険各社は、この消費者志向経営の実現に向け、自社の理念や取組方針を表明する「消費者志向自主宣言」を行い、お客さまや社会とのコミュニケーションを一層深めることで、これまで以上に、お客さまのニーズにあった最適で質の高い商品・サービスの提供に努めてまいります。

(※) 消費者庁は消費者志向経営推進組織を設置し、幅広い事業所に「消費者志向自主宣言・フォローアップ活動」への参加を呼びかけています。

ご参考：各社の消費者志向自主宣言

太陽生命	別紙 1
大同生命	別紙 2
T & D フィナンシャル生命	別紙 3

以 上

【お問合せ先】

株式会社 T & D ホールディングス	広報部	川俣・勝呂	TEL 03-3272-6115
太陽生命保険株式会社	広報課	松島	TEL 03-3272-6406
大同生命保険株式会社	広報課	平本	TEL 03-3272-6206
T & D フィナンシャル生命保険株式会社	広報課	高橋	TEL 03-6745-6808

消費者志向自主宣言

平成29年 1月16日

太陽生命保険株式会社
代表取締役社長 田中 勝英**(1) 理念（経営ビジョン）**

- ・わたしたちは、高品質の商品とサービスを通して、お客様に必要とされ、愛される会社を目指します。
- ・わたしたちは、お客様への感謝の気持ちと、仕事への誇りを大切にします。
- ・わたしたちは、広く社会に役立ち、確かな未来に貢献できる会社を目指します。

(2) 取組方針**① 経営トップのコミットメント**

時代の変化を先取りした「最優の商品・サービス」をご家庭にお届けする生命保険会社を目指します。

② 「従業員」「お客様」「社会」を元気にする取組み

生命保険の提供によってこれまでお届けしてきた「安心（保障）」に加え、「健康寿命延伸」という社会的課題にこたえるために、「従業員」「お客様」「社会」の全てを元気にする取組み、「太陽の元気プロジェクト」を推進します。

③ 消費者・社会の要望を踏まえた改善への取組み**a. ISO10002 自己適合宣言の実施**

「お客様の声」を「お客様の声」情報システムへ登録することで、社内で共有し、業務改善などに活用します。これらの取組みにより、国際規格 ISO10002（苦情マネジメントシステム）自己適合宣言を実施しています。

b. シニアのお客様の満足度向上に向けた取組み

シニアのお客様（障がいをお持ちの方も含む）の満足度向上に向けて「ベストシニアサービス（BSS）」として、商品・サービス・制度・帳票・ホスピタリティなどあらゆる面を「シニアのお客様視点」で見直し、様々な開発・改善などに取り組んでまいります。

④ コーポレートガバナンス確保の取組み

「お客様の声」を経営に反映させるため、社外委員と当社役職員で構成する「サービス品質向上委員会」を開催します。委員会では「お客様の声」にもとづく業務改善の状況や保険金等支払業務の適切性について報告し、社外委員からはお客様の視点に立ったご意見をいただき、業務改善に活かします。

⑤ 情報提供の充実と双方向の情報交換の取組み

お客様に、当社や生命保険に対するご理解を深めていただき、またご意見・ご要望等をお伺いすることを目的に「お客様懇談会」を全国各地で開催します。

<参考>

- ・太陽の元気プロジェクト
<http://www.taiyo-seimei.co.jp/summary/genki/index.html>
- ・「お客様の声」をサービス向上に活かす仕組み（ISO10002 自己適合宣言の実施）
http://www.taiyo-seimei.co.jp/company/activity/voice/voice_mechanism.html#iso10002
- ・ベストシニアサービス
http://www.taiyo-seimei.co.jp/customer/senior_service/bss.html

消費者志向自主宣言

平成29年1月16日

大同生命保険株式会社

代表取締役社長 工藤 稔

(1) 理念

- ・当社は、「加入者本位」「堅実経営」をすべての活動の礎とし、次の「経営ビジョン」を実現することで、「中小企業とそこで働くすべての方を様々なリスクからお守りする」という使命を果たすことを目指します。

<経営ビジョン>

私たちは、次の5つの観点から、“すべてのステークホルダーの満足度(GDH)の増大”を追求していきます。※GDH=Gross Daido Happiness

1. 中小企業のお客さまに「最高の安心」と「最大の満足」をお届けする生命保険会社を目指します。
2. コアビジネスの発展と新たな価値の創造を通じて、企業価値の安定的・持続的な向上を目指します。
3. 提携先や代理店をはじめとするパートナーとの共存共栄を目指します。
4. チャレンジ精神を大切にし、すべての従業員がやりがいをもって働ける企業を目指します。
5. 公正・誠実な企業活動と地域への貢献を通じて、社会から信認される企業を目指します。

(2) 取組方針

①経営トップのコミットメント

- ・「加入者本位」「堅実経営」という創業時からの企業理念を守り、「すべてのステークホルダーの満足度の増大」を実現できる会社であり続けます。

②コーポレートガバナンスの確保

- ・支社、コールセンター、お客さまアンケートなどあらゆる接点でいただいた「お客さまの声」は、本社部門で集約のうえ経営へ報告し、商品やサービスの改善と信頼・満足いただけるお客さま対応の向上に活かします。

③従業員の積極的活動

- ・CS活動を全国の支社で展開するとともに、好取組事例や成功体験を幅広く共有することで、より優良な活動を実践します。

④お客さまへの情報提供の充実・双方向の情報交換

- ・ご加入からお支払いまでのすべての期間を通じて、お客さまにご契約やお手続の内容などについて、正確かつわかりやすく情報提供を行い、より確実なお客さまの意思確認に努めます。
- ・お客さまからご意見・ご要望等を直接伺いすることを目的に、「お客さま懇談会」を全国各地で開催し、双方向の情報交換を行います。

⑤お客さま・社会の要望を踏まえた改善への取り組み

- ・「お客さまの声」を真摯に受け止め社内で共有するとともに、高齢・障がいなどのお客さまの事情にも十分配慮して、「わかりやすさ」「利便性」「接遇・ホスピタリティ」の向上につながるよう、商品やサービスの改善と信頼・満足いただけるお客さま対応の向上に取り組みます。

<参考>

- ・「お客さまの声」を経営に活かす取り組み（コーポレートガバナンスの確保）
http://www.daido-life.co.jp/about/info/topics/torikumi_01.html
- ・ベストシニアサービス（お客さま・社会の要望を踏まえた改善への取り組み）
<http://www.daido-life.co.jp/about/news/pdf/2015/150209.pdf>

消費者志向自主宣言

平成29年1月16日

T&Dフィナンシャル生命保険株式会社

代表取締役社長 島田 一義

(1) 理念

- ・当社は、お客さまから厚い信頼を得られる生命保険会社を目指します。
- ・当社は、お客さまに評価される商品・サービスを提供し、持続的な成長を実現しつつ、社会に貢献できる会社を目指します。

(2) 取組方針**① 経営トップのコミットメント**

- ・「お客さまの声」を踏まえ、お客さまの視点に立った業務運営を一層すすめて、お客さまサービスの向上に資するよう努めてまいります。
- ・当社は、「Try & Discover（挑戦と発見）による価値の創造を通じて、人と社会に貢献するグループを目指します。」というT&D保険グループ共通の経営理念のもと、お客さまにご満足していただける商品・サービスの提供に努めます。

② コーポレートガバナンスの確保

「お客さまの声」を経営に反映させるため、社外の有識者委員と当社役職員で構成する委員会を開催します。委員会では、「お客さまの声」にもとづく業務改善の状況や保険金等の支払状況等について報告し、社外の有識者委員からはお客さまの視点に立ったご意見をいただき、今後の業務改善に反映します。

③ 消費者への情報提供の充実・双方向の情報交換

お客さまに商品やお手続きの内容に対するご理解を深めていただくために、ホームページ、商品パンフレット、お客さまへの通知物等を通じ、積極的な情報の提供に努めます。

④ 消費者・社会の要望を踏まえた改善

ご相談窓口や各種アンケート等を通じて幅広く収集した「お客さまの声」を専用システムに登録することで、社内共有するとともに業務改善に取り組み、お客さまサービス・業務品質の向上に努めます。

また、「お客さまの声」を受けて改善を行った取り組みをホームページで公表します。

<参考>

- ・経営ビジョン（理念）
<http://www.tdf-life.co.jp/company/profile.html>
- ・お客さまの声を受けて改善を行った平成27年度の主な取り組み
（コーポレートガバナンスの確保、消費者・社会の要望を踏まえた改善）
<http://www.tdf-life.co.jp/company/solvency/h27.html>