

2020年9月11日

各位

太陽生命保険株式会社  
代表取締役社長 副島 直樹  
東京都中央区日本橋2丁目7番1号

## 太陽生命、2019年度「消費者志向自主宣言」フォローアップ結果を公表

T&D保険グループの太陽生命保険株式会社(社長 副島直樹)は、「消費者志向自主宣言」の取組方針に基づく2019年度フォローアップ結果についてお知らせいたします。

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」が求められています。当社は、消費者志向経営の実現に向け、2017年1月に自社の理念や取組方針を表明する「消費者志向自主宣言」を公表し、お客様や社会とのコミュニケーションを一層深めることで、お客様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した。

今般、同宣言の取組方針に基づく2019年度フォローアップ結果について、以下のとおりお知らせいたします。

### 【取組方針1】経営トップのコミットメント(「最優の商品・サービス」を提供することを目指して)

(主な取組み)

- ・「入院一時金保険」の加入限度額を拡大および「先進医療保険」の発売
- ・「ひまわり認知症予防保険」の販売
- ・インターネット完結型保険「スマ保険」の開始
- ・「かけつけ隊サービス」を展開し、お客様の給付金請求手続きをサポート
- ・「太陽生命コンシェルジュ(営業職員携帯端末)」を活用し、保険設計プランの自動修正や音声認識による告知手続き、給付金請求手続きなどのペーパーレス化により、お客様との新しいコミュニケーションを実現
- ・「シニアのお客様にやさしくありたい」との考えのもと、「ベストシニアサービス(BSS)」を推進し、シニアのお客様の満足度向上に向け、誤認を防ぐ取組みやフォロー活動の充実、お客様対応力の向上(認知症サポーターの全社配置やユニバーサルマナー検定の受講)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・改善を実施

### 【取組方針2】「従業員」「お客様」「社会」を元気にする取組み(「太陽の元気プロジェクト」)

(主な取組み)

- ・65歳定年延長制度および最長70歳まで働ける継続雇用制度の運用
- ・「認知症予防サービス」を提供

### 【取組方針3】消費者・社会の要望を踏まえた改善への取組み

(主な取組み)

- ・苦情対応に関する国際規格「ISO10002」への自己適合宣言を実施
- ・SDGsへの取組みを推進

### 【取組方針4】コーポレートガバナンス確保の取組み

(主な取組み)

- ・「お客様の声」を経営に反映させる「サービス品質向上専門委員会」を開催

### 【取組方針5】情報提供の充実と双方向の情報交換の取組み

(主な取組み)

- ・お客様懇談会を全国開催

当社はこれからも「消費者志向自主宣言」の取組方針に基づき、消費者の視点に立った消費者志向経営を推進し、最優の商品・サービスを提供することを目指してまいります。

※2019年度「消費者志向自主宣言」フォローアップ結果の詳細については以下をご参照下さい。

<https://www.taiyo-seimei.co.jp/consumer-orientation.html>

以上

