

平成 30 年 6 月 29 日

各 位

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

太陽生命、「消費者志向自主宣言」フォローアップ活動を公表

T&D保険グループの太陽生命保険株式会社（社長 田中勝英）は、「消費者志向自主宣言」の取組方針に基づく平成 29 年度フォローアップ活動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、平成 29 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、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した。

今般、同宣言の取組方針に基づく平成 29 年度フォローアップ活動について、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）

- ・『ひまわり認知症治療保険』、『100歳時代年金』の発売
- ・『働けなくなったときの保険』のリニューアル ・「かけつけ隊サービス」の提供

【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 歳定年延長および最長 70 歳まで働ける継続雇用制度の導入
- ・「認知症予防アプリ」の提供 ・「太陽生命クアオルト健康ウオーキングアワード」の実施

【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「ISO 10002」への適合性に関する「第三者意見書」の取得
- ・シニアのお客様の満足度向上に向けた「ベストシニアサービス（BSS）」の展開

【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「サービス品質向上委員会」の開催

【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）

- ・当社や生命保険に対するご理解を深めていただき、ご意見・ご要望をお伺いすることを目的とした「お客様懇談会」の全国開催

また、当社のシニアのお客様の満足度向上に向けた取組みが、「第 3 回 ACAP 消費者志向活動表彰」において、「超高齢社会を迎えたわが国において意義深い」活動として高く評価され、「消費者志向活動章」を受賞しました。

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。

※平成 29 年度「消費者志向自主宣言」フォローアップ活動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

