

2024年7月11日
SOMPOひまわり生命保険株式会社

「お客さま本位の業務運営方針」2023年度の取組状況

SOMPOひまわり生命保険株式会社（社長：大場 康弘、以下「当社」）は、「お客さま本位の業務運営方針」（以下、「本方針」）に基づく2023年度取組状況を公表したことをお知らせします。

1. 背景・目的

当社は、お客さまの万が一の備えに加え、毎日の健康を応援する「健康応援企業」の確立をビジョンに掲げ、保険本来の機能（Insurance）に健康をサポートする機能（Healthcare）を加えた「Insurhealth®（インシュアヘルス）」を、新たな価値として提供しています。

今般、本方針に基づき、2023年度の取組状況をまとめたく、当社公式ウェブサイトに公表しました。

[「お客さま本位の業務運営方針」に基づく2023年度の取組状況](#)

2. 内容

本方針に基づく主な取組みは以下のとおりです。

- お客さまの声を活かす取組みとして、「LINEによるチャット対応業務の拡大」、「デジタル請求による診断書請求の取扱い開始」や「AI自動音声応答サービスによる給付金請求受付の範囲拡大」など、合計557件の改善取組みを実施。
- 2023年5月に「健康をサポートする変額保険 将来のお守り」を発売。2024年3月末時点の累計販売件数は3万件を突破。お客さま保護の観点から投資性商品における重要事項についての理解度確認のため、申込時に確認コールを実施しており、2023年9月より、オペレーター受付時間外や回線混雑時にも対応が可能となる自動音声応答機能を導入。
- 社員の成長を促し、自立型人財を増やすことを目的とした全社員が応募可能な検討会「あしたのひまわり検討会」（2023年度は10テーマ）を開催し、『障害者差別解消法』の法改正施行に伴う取組みとして、社内アンケートの実施、新たに社内向け研修資料や代理店向け案内チラシを作成。
また、マネジメントリーダー全員が「ユニバーサルマナー検定3級」を受講し、各職場にて勉強会を開催。

3. 今後の展開

今後も当社は、業務運営状況について、定期的に検証・見直しを行うことにより、本方針のさらなる推進に取り組んでまいります。

（ご参考）[お客さま本位の業務運営方針 | SOMPOひまわり生命【公式サイト】（himawari-life.co.jp）](#)

以上