

消費者志向自主宣言

2017年1月16日

セゾン自動車火災保険株式会社

代表取締役社長 西脇 芳和

理念

SOMPOホールディングスグループは、お客さまの視点ですべての価値判断を行い、保険を基盤としてさらに幅広い事業活動を通じ、お客さまの安心・安全・健康に資する最高品質のサービスをご提供し、社会に貢献します。

取組方針

1. 経営トップのコミットメント

お客さまにとって、独創的で革新的な商品や、必要なときに必要な形で最適なサポートを、お客さまとわたしたちが“直接”接することで提供し、お客さま一人ひとりに納得感を持って選んでいただける、オンリーワンの保険会社をめざします。

2. コーポレートガバナンスの確保

SOMPOホールディングスグループの一員として、業務の適正を確保し、企業統治の強化および質の向上に努めます。

3. 従業員の積極的活動（企業風土や従業員の意識の醸成）

当社が経営方針に掲げる、“お客さまに対して常に「心地よい顧客体験」を提供・提案し続ける”の実現に向け、活力ある組織風土の醸成を目指します。

4. お客さまの声を活かした取組み

お客さまの声を真摯に受け止め、迅速・適切に対応するとともに、お客さま第一をあらゆる業務の基点とし、積極的に企業活動に活かします。

5. 消費者への情報提供の充実

お客さま、株主、地域社会をはじめとする幅広いステークホルダーの皆さまに当社をご理解いただくため、公式ウェブサイト、ディスクロージャー誌などを通じて情報の開示に努めています。

6. 消費者・社会の要望を踏まえた改善・開発

企業としての社会的責任を果たすべく、グループCSRビジョンを定め、ステークホルダー・エンゲージメント等を通じて重点課題を設定し、取組みのレベルアップを図るためのPDCAサイクルを構築します。

以上