

## 消費者志向自主宣言

平成 29 年 1 月 16 日  
富国生命保険相互会社  
代表取締役社長 米山 好映

### 1. 理念

私たちは、「もし自分がお客さまだったら」を常に想像しながら行動する“お客さま基点”を全ての企業活動の原点としております。

お客さまの利益を守り、社会に貢献し続けるとともに、役職員一人ひとりが働きがいを持てるよう、自己実現の場を提供します。

### 2. 取組方針

#### (1) 経営トップのコミットメント

お客さま基点を実現することを目的に自己適合宣言した ISO10002 (苦情対応マネジメントシステム) に基づき、お客さまのさらなる満足と信頼につながる活動を実践します。

#### (2) コーポレートガバナンスの確保への取組み

お客さまの「声」はデータとして蓄積し、社内で共有しています。当社役職員で構成する「苦情対策協議委員会」でお客さまの「声」に関する外部有識者のご意見を伺い、協議のうえ、直接経営層に改善を提言します。

#### (3) 役職員の積極的活動への取組み

役職員一人ひとりに対して、適切な研修の機会を提供し、お客さまのさまざまなご要望やご相談にお応えできる人材の育成に努めます。

#### (4) 情報提供の充実・双方向の情報交換への取組み

お客さまとの Face to Face の情報提供を充実させるとともに、アンケートなどを実施して、お客さまの「声」をお伺いし、業務改善に活かします。

#### (5) 消費者・社会の要望を踏まえた改善への取組み

高齢のお客さまなどへのサポートを充実させるとともに、ユニバーサルデザインを取り入れたわかりやすい帳票を提供します。