



News Release

すてきな未来応援します
フコク生命

©1976, 2014 SANRIO CO., LTD. APPROVAL No. 0551735
「ハローキティ」は、フコク生命のイメージキャラクターです。

平成 29 年 1 月 16 日

「消費者志向自主宣言」について

富国生命保険相互会社（社長：米山好映）は、消費者志向経営推進組織（消費者庁および消費者団体、事業者団体で構成される組織）の提唱する「消費者志向経営推進」の取組みに賛同し、別紙のとおり、「消費者志向自主宣言」を公表いたします。

商品やサービスの多様化・複雑化、情報社会の進展など社会環境が変化する中、「消費者の信頼の獲得」「リスクに強い組織の構築」が事業者の課題となっており、事業者の持続可能な成長や消費者の満足度の向上のためには、双方のコミュニケーションの深化が求められています。

当社では「消費者志向自主宣言」を公表後、組織体制の整備・充実や消費者への情報提供の充実・双方向の情報交換への取組みのフォローアップ活動など、消費者志向経営の推進を通じて、当社の企業活動の原点である“お客さま基点”を実践してまいります。

【消費者志向経営とは】

事業者が、

- ・消費者全体の視点に立ち、消費者の権利の確保及び利益の向上を図ることを経営の中心と位置付ける。
- ・健全な市場の担い手として、消費者の安全や取引の公正性の確保、消費者に必要な情報の提供等を通じ、消費者の信頼を獲得する。
- ・持続可能で望ましい社会の構築に向けて、自らの社会的責任を自覚して事業活動を行う。

※出典：消費者庁「消費者志向経営の取組促進に関する検討会」報告書
（平成 28 年 4 月 6 日公表）より

【今後の取組み】

- ・「消費者志向自主宣言」を当社ホームページで公開
- ・「消費者志向自主宣言」で公表した取組み方針であるフォローアップ活動を実施
- ・実施した取組み内容・結果を定期的に当社ホームページに公表

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。

以上