

Innovation for Wellbeing

昨年度も新型コロナウイルスが引き続き猛威を振るい、国内の新規感染者数は累計で3,000万人に達しました。2023年5月8日には感染症法上の位置付けが「5類感染症」に変更されたことにより、3年にもおよぶ感染症対策を中心とした生活から、ウィズコロナとして社会経済活動を回していくステージに移りました。一方で、昨年度も日本列島各地で雹(ひょう)災・豪雨や豪雪などの自然災害が相次いでおり、自然災害の猛威が収まる兆しはありません。被害を受けられた皆さまに心よりお見舞い申し上げます。

当社は、徹底したお客さま視点に基づくお客さま本位の業務運営を実現するとともに、すべてのステークホルダーに対して企業としての社会的責任を果たすべく、「お客さま本位の業務運営方針」を定めております。本白書は、お客さまの声を起点とした商品・サービスの改善状況をお伝えし、ご理解いただくことを目的に、2007年度から毎年発行しております。今年度は「お客さま本位の業務運営方針」に基づく取組状況の中から、お客さまからお寄せいただいた貴重な声を活かすための取組みと、社員・代理店のお客さまへの「想い」を掲載しています。

2023年2月には、当社の「お客さまの声を起点に保険商品・サービスを常に見直し、改善を続けていく企業姿勢」を広く皆さまにお伝えするために、『私たちの保険は未完成だ。』というキャッチコピーのもと、お客さまの声を起点として商品開発やサービスの改善につながった実際のケースを「お客さまと私たちの中で本当にあった物語」として動画やSNS等のさまざまなメディアを通じて展開するプロジェクトを開始しました。

今後も引き続き、お客さまの声を真摯に受け止め、お客さま視点で当社の商品・サービスの改善を続けてまいります。

当社は、今期が最終年度となる中期経営計画のビジョンとして、「すべての人々・地域・社会にたくさんの笑顔と活力あふれる確かな明日をお届けする」を掲げ、ブランドスローガンとして「Innovation for Wellbeing」を定めております。これからもさまざまな環境変化に的確に対応し、常にお客さまに寄り添い、安心・安全・健康に資する最高品質の商品・サービスをご提供し続けることで、社会に貢献してまいります。

今後も皆さまの変わらぬご支援とご愛顧を賜りますようお願い申し上げます。

2023年7月

損害保険ジャパン株式会社
取締役社長

白川 儀一

