

お客様志向自主宣言



2025 年 6 月 26 日

アフラック生命保険株式会社

代表取締役社長 古出眞敏

当社は、「お客様第一」の企業理念などに表される、お客様を大切に思うコアバリュー（基本的価値観）*に基づき、社会と共有できる価値を創造していく CSV（Creating Shared Value）経営を実践しています。

持続可能性の高い社会の構築に向けて、お客様全体の視点に立ち、健全な市場の担い手として、自らの社会的責任を自覚し、これからもお客様志向の取組みを推進してまいります。

（１） アフラックの想い（願い）

当社は、「がんに苦しむ人々を経済的苦難から救いたい」という日米両国の創業者の強い想いのもと、1974 年に日本で初めてがん保険を提供する保険会社として創業しました。がんをはじめとした病気やケガ、介護にまつわる不安を少しでも取り除き、自分らしく生きていただくためのお役に立ちたい。そんな想いが、私たちの中に脈々と流れ続けています。

私たちは、長期経営ビジョンに「『生きる』を創る」ことで新たな共有価値を創造する」を掲げ、「生きるための保険」のリーディングカンパニーであり続けるとともに、保険を超えた顧客価値も合わせて提供することで、お客様の「生きる」をトータルに支えていきます。

（２） 取組方針

（ア） みんなの声を聴き、かついかすこと

1. 当社は、お客様から日々お寄せいただくご意見・ご要望、または苦情等の「お客様の声」を貴重な経営資源と位置づけ、さまざまな業務の改善、商品・サービスの向上など幅広く経営に反映させる取組みを進めています。
2. 当社は、感動的なお客様体験を提供するための社員教育や意識醸成に取り組んでいます。
3. 当社は、企業・各種団体・行政機関などの社会におけるさまざまなステークホルダー（利害関係者）と連携・協働し、徹底した当事者目線で課題を解決することを目指します。
4. 当社は、お客様への情報提供の機会とお客様からご意見を伺う機会を設け、双方向のコミュニケーションを行います。

(イ) 未来・次世代のために取り組むこと

1. 当社は、すべての人が、経済的、身体的、精神的、社会的に満たされ、自分らしく生きることができる社会の実現に、より一層貢献していきます。そのために、お客様のことを親身になって考え、コアビジネスである「生きるための保険」と保険を超えた顧客価値の提供の両面において、私たちの独自の資源や専門性を活用し、さまざまなステークホルダーと共創していきます。
2. 当社は、社会的課題の解決と経済的価値の創出を両立することで、新たな共有価値を創造します。

(ウ) 法令等の遵守（コンプライアンス）／コーポレートガバナンス（企業統治）の強化をすること

1. 当社は、企業活動および業務遂行にあたっては、日米両国の法令等の遵守（コンプライアンス）はもとより、公平・正直・誠実など、道理正しく高い倫理観をもって行動することで、企業としての社会的責任を果たします。
2. 当社は、ステークホルダーの負託・信頼に応え、健全で持続的な成長と中長期的な企業価値の向上を実現するために、取締役会と業務執行部門との機能分化に基づく本質的な協業のさらなる高度化を通じて、コーポレートガバナンスの機動性・実効性の向上を追求し、強固なガバナンス態勢の維持・強化に努めます。

2017 年 2 月 10 日 公表

2025 年 6 月 26 日 最新改正

*アフラックのコアバリュー

- 創業の想い

当社は、「がんに苦しむ人々を経済的苦難から救いたい」という日米両国の創業者の強い想いのもと、1974年に日本で初めてがん保険を提供する保険会社として創業しました。以来、この想いを受け継ぎ、日本の社会に根差した保険会社として、50年にわたり多くのがん罹患者の方を支援しています。

- The Aflac Way（アフラック・ウェイ）

アフラックでは、お客様をはじめとするさまざまなステークホルダーに対する約束を果たしていくという姿勢を「The Aflac Way」として掲げ、社員一人ひとりが日々の業務のなかで常にそれを意識しながらこうしたステークホルダーと向き合っています。

アフラックは、日米両国で最高の価値の保険商品をお客様に提供しつつ、必要とされるときに必ずお客様のそばでお役に立つとの約束を果たすことに、これからも全力で取り組んでいきます。

- 企業理念

新たな価値の創造、お客様第一、人間尊重、高い倫理観

- ブランドプロミス

「『生きる』を創る。」

日本初のがん保険でスタートし、「生きるための保険」を切り拓いてきたアフラック。

がんをはじめとした病気やケガ、介護、そして老後にまつわる不安を少しでも取り除き、自分らしく生きていただくためのお役に立ちたい。そんな想いが、私たちの中に脈々と流れ続けています。

私たちは、「生きるための保険」のリーディングカンパニーであり続けるとともに、保険を超えた顧客価値も合わせて提供することで、お客様の「生きる」をトータルに支えていきます。

お客様の多様な「生きる」を支えるために、時代の変化を先取りした商品・サービスを創造するとともに、お客様のことを親身になって考える心を大切にしていきます。お客様一人ひとりが創る、自分らしく充実した人生。アフラックの願いです。