

三井住友海上火災保険株式会社  
コーポレートコミュニケーション部  
〒101-8011 東京都千代田区神田駿河台3-9  
☎ 03-3259-3111 (代表)  
www.ms-ins.com

2026年5月29日

## ＜お客さま本位の業務運営＞2025年度取組状況について

MS&ADインシュアランスグループの三井住友海上火災保険株式会社（社長：海山 裕）は、「お客さま本位の業務運営に関する方針」※に基づき、2025年度取組状況を公表しましたので、お知らせいたします。

本方針を実践し「お客さまから最も選ばれる保険会社」となるために、「スピード」と「ミライ解決力」をコンセプトに掲げています。この2つを軸に、方針に沿った取組について、実際に携わった社員・代理店のコメントも交え、幅広くご案内しています。

当社は、MS&ADインシュアランスグループが掲げる「経営理念（ミッション）」「経営ビジョン」「行動指針（バリュー）」のもと、お客さま一人ひとりの声を真摯に受けとめ、商品・サービスの持続的かつ安定的な提供と品質向上により、「お客さまから最も選ばれる保険会社」を目指していきます。

※お客さま本位の業務運営 Webサイト (<https://www.ms-ins.com/company/aboutus/trust/>)

－「お客さま本位」の実現に向けた取組み－2026年度版  
(<https://www.ms-ins.com/company/aboutus/trust/data/trust2026.pdf>)

以上