

「お客さま第一の業務運営に関する方針」 に基づく 2023年度の取組み状況

2024年5月31日

三井住友海上プライマリー生命

MS&AD INSURANCE GROUP

はじめに

- 当社は、M S & A D 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、常に「お客さま第一」の考えに基づく業務運営を行っています。
- 当社は、「特色ある商品・サービスの提供を通じてお客さまの課題解決に貢献し、代理店から一番に相談され信頼されるパートナーとして、豊かな未来づくりをお手伝いする保険会社」として成長し続けるため、「お客さま第一の業務運営に関する方針」を定めて、同方針に基づく取組みを推進しています。
- 「お客さま第一の業務運営に関する方針」に基づく2023年度の取組み状況を取りまとめました。各取組みを客観的に評価する成果指標（KPI）とともに公表します。

もくじ

方針 1	「お客さま第一」の考えに基づく業務運営を推進します	 P 2
方針 2	お客さまにご満足いただける商品・サービスを提供します	 P 4
方針 3	お客さま視点に立ったわかりやすい情報提供と適正な保険募集を行います	 P 6
方針 4	保険金、年金および給付金等を適切かつ迅速にお支払いします	 P 10
方針 5	お客さまへのアフターフォローの充実を図ります	 P 11
方針 6	「お客さまの声」を真摯に受けとめ、業務の見直しや改善を通じ会社の経営に活かします	 P 14
方針 7	お客さまの利益を不当に害さないよう適切に業務を行います	 P 17
方針 8	「お客さま第一」の考えに基づいた業務運営を実践する企業文化の定着に取り組めます	 P 17
〔ご参考〕	成果指標（KPI）の推移	 P 18

方針1 「お客さま第一」の考えに基づく業務運営を推進します（1/2）

「お客さま第一」の視点に立った業務運営

- ❑ 方針1において、お客さまの安心と満足のために、常に「お客さま第一」の視点に立った、誠実・公正な業務運営を推進することを掲げ、方針2～8において具体的な取組みを定め、推進しています。
- ❑ 当社は、金融庁が定める「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択の上、同原則を踏まえて、当社の「お客さま第一」の業務運営に関する方針および取組みを策定し、様々な取組みを推進しています。

◆当社方針と金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」との対応関係（詳細は、金融庁所定の対応関係表（[こちら](#)）をご参照ください）

当社方針	成果指標 (KPI)	本資料の該当頁		対応する金融庁原則(※)
【方針1】「お客さま第一」の考えに基づく業務運営を推進します。	—	P 2～3	...	原則1、2、7
【方針2】お客さまに満足いただける商品・サービスを提供します。	①保有契約件数	P 4～5	...	原則6
【方針3】お客さま視点に立ったわかりやすい情報提供と適正な保険募集を行います。	②代理店募集人のコンサルティングスキルアップを目的とした研修受講者数 ③FP資格を保有する当社社員数	P 6～9	...	原則2、4、5、6、7
【方針4】保険金、年金および給付金等を適切かつ迅速にお支払いします。	④「ご家族登録サービス」の登録件数 ⑤「指定代理請求特約」の付加件数	P 10	...	原則2
【方針5】お客さまへのアフターフォローの充実を図ります。	⑥保全手続きの満足度	P 11～13	...	原則6
【方針6】「お客さまの声」を真摯に受けとめ、業務の見直しや改善を通じ会社の経営に活かします。	⑦新規保険契約の手続きに関する満足度 ⑧電話応対時のわかりやすさに関する満足度	P 14～16	...	原則2
【方針7】お客さまの利益を不当に害さないよう適切に業務を行います。	—	P 17	...	原則3
【方針8】「お客さま第一」の考えに基づいた業務運営を実践する企業文化の定着に取り組めます。	—	P 17	...	原則2、7

(※) 金融庁原則の詳細は、金融庁ホームページにてご確認ください（<https://www.fsa.go.jp>）。

方針1 「お客さま第一」の考えに基づく業務運営を推進します（2/2）

「お客さま第一」の視点に立った業務運営

PDCA運営の 実践

- 「お客さま第一の業務運営に関する方針」に関する2023年度の取組みについて、上期末・年度末の振り返りを実施しています。品質向上委員会・取締役会での協議・報告等を通じ、取組状況および課題を認識の上、更なる取組み強化に向けたPDCA運営を実践しています。2023年5月には、中期経営計画「成長ビジョン」の実現に向けた当社戦略や事業環境の変化等を踏まえ、本方針および同方針に基づく取組みを一部改定しました。

全社員向け 研修の実施

- 「お客さま第一」の考えに基づいた業務運営を実践する企業文化の定着に向け、「お客さま第一の業務運営に関する方針」に基づく取組み等をテーマとした全社員向け研修を実施し、意識向上を図りました。

「消費者志向自主 宣言・フォローアップ 活動」の推進

- 当社は、消費者庁等が推進する「消費者志向自主宣言・フォローアップ活動」を実施しています。「お客さま第一の業務運営に関する方針」を消費者志向自主宣言として位置づけ、消費者志向経営に関する「3つの活動」を推進しています。対応関係は（[こちら](#)）をご参照ください。

「お客さま第一の業務運営」を通じたサステナビリティ(SDGs)取組みの推進

- ◇ 当社は、お客さまの多様なニーズにお応えする生命保険商品・サービスの提供を通じて、資産形成や資産寿命の延伸といった社会課題の解決と当社の持続的な成長・企業価値向上に取り組んでおり、「お客さま第一の業務運営」の推進においても、SDGs（持続可能な開発目標）を道標（みちしるべ）とした取組みを推進しています。
- ◇ 今後も引き続き、MS&ADインシュアランスグループが掲げる「レジリエントでサステナブルな社会を支える企業グループ」の実現に向け、社会課題の解決に貢献するサステナビリティ（SDGs）取組みを積極的に推進してまいります。

<取組み例>

- ◆ 生命保険商品・サービスの提供（P4～P5参照）
- ◆ ユニバーサルデザインへの取組み（P6参照）
- ◆ 金融機関窓販の推進（P8～P9参照）



方針2 お客様にご満足いただける商品・サービスを提供します（1/2）

お客様の多様なニーズにお応えする商品ラインアップ（2024年5月末現在）

- 当社は、資産形成・資産活用・資産継承といった多様なニーズを有するお客様を対象として、それらのニーズに幅広くお応えする生命保険商品を開発し、ご提供しています。

	終身保険		年金保険・養老保険	
	外貨建	円建	外貨建	円建
定額商品	一時払 しあわせ、ずっと3 「ふやす」「つかう」「のこす」機能を持った外貨建て終身保険	一時払 やさしさ、つなぐ2 ご家族に資産をつなぐ「生前贈与」と、生存給付金を自分で受取る「自分年金」の機能を持った終身保険	一時払 あしたの、よろこび2 お客様が人生100年時代を楽しみながら生きることをサポートする外貨建て年金保険	
		一時払 やさしさ、つなぐ^{プラス}介護2 「やさしさ、つなぐ」に介護保障特約を追加した終身保険	一時払 みらいに届けるプレゼント	運用成果によって年金原資が上乗せされる、ふやす楽しみがある定額年金保険
		一時払 あおきな。まごころ32 死亡保障を大きく「ふやして」、ご家族に「のこす」+「自由に引出して自分で使う」+「介護に備える」ことができる終身保険	新商品 一時払 みのり10年 新商品 一時払 選べる人生応援年金 新商品 一時払 すてっぷLG	
			平準払 商品改定 あしたも充実2 毎月一定額の保険料を円で払込みいただき、外貨に換算して積み立てた年金原資をもとに、年金を受取ることができる外貨建て年金保険	
変額商品	一時払 げんき、ささえる ご家族に「のこす」準備をしながら介護にも備えることができる変額終身保険	一時払 えらんで、そなえる 保障機能と運用スタイルを選ぶことができる変額終身保険	平準払 新商品 しあわせつみたて 将来に向けた資産形成を計画的に行いながら、万一の際の死亡・高度障害状態にも備えることができる変額保険	平準払 新商品 いっしょ、みらい

方針2 お客様にご満足いただける商品・サービスを提供します（2/2）

お客様の声・ニーズにお応えする商品・サービスの開発

※商品ラインアップはP4参照

お客様ニーズに
お応えし、最善の
利益に資する
商品開発・改定

- 資産形成、相続、贈与、死亡保障など、お客様の多様なニーズにお応えする幅広いラインアップの商品を取りそろえるべく、お客様のご意見・ご要望をもとに商品の新規開発・改定を行っています。
- 今後、お客様ニーズの把握の強化や商品開発時の想定顧客の一層の明確化、リスク・リターンの検証といったプロダクトガバナンス態勢の更なる強化を図り、お客様の最善の利益に資する商品の開発・提供に取り組んで参ります。

スマートフォン完結型
新商品の提供開始

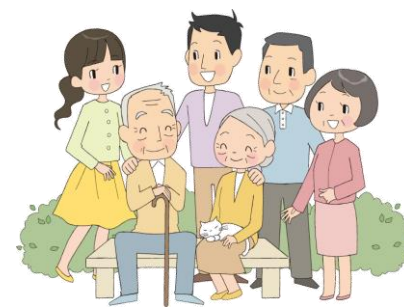
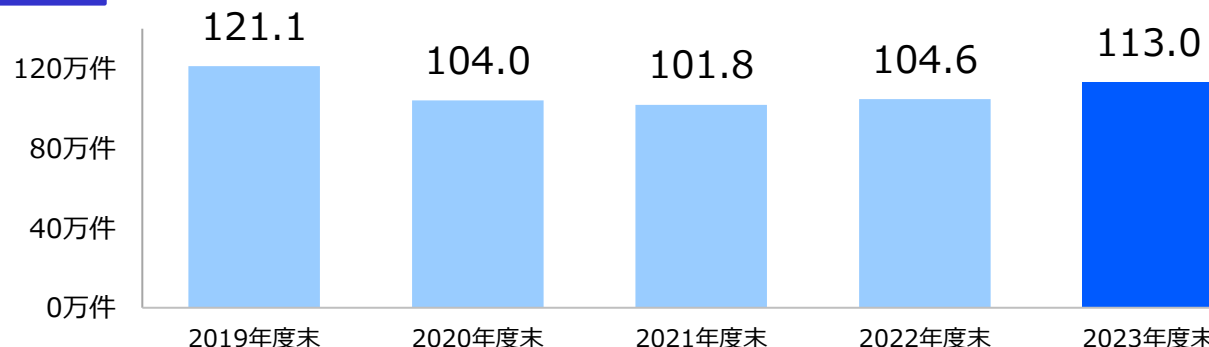
- 「資産形成を気軽にはじめたい」というお客様ニーズに応える新たな商品として、2023年5月から 日本初のスマートフォン完結型の
変額年金保険「AHARA(アハラ)」の提供を開始し、
2024年3月には同商品でロボット・アドバイザーサービスの提供を
開始しました。（詳細はニュースリリース（[こちら](#)）をご参照ください。）



成果指標
(KPI)

保有契約件数（万件）

113.0 万件



方針3 お客さま視点に立ったわかりやすい情報提供と適正な保険募集を行います (1/4)

わかりやすい募集資料の作成

募集資料等に関する継続的な改善取り組み

- ❑ 商品パンフレットや募集帳票等では、読みやすいUDフォント (ユニバーサルデザインフォント) を使用し、お客さまの視点に立った色づかいと「形の違い」「線や色の塗り分けパターンの違い」などに関する工夫を行い、見やすく、わかりやすいデザインになるよう取り組んでいます。
- ❑ 2023年度は、平準払の変額保険「いさどる、みらい」の「契約締結前交付書面兼商品パンフレット」等において、一般社団法人ユニバーサルコミュニケーションデザイン協会 (UCDA) による「見やすいデザイン」認証の取得に取り組み、わかりやすさや読みやすさについて改善しました。
- ❑ 上記取り組みを含め、UCDに関する当社の1年間の取り組みが総合的に評価され、UCDAが主催する「UCDAアワード2023」において「総合賞 (企業表彰) シルバー」を2年連続で受賞しました。受賞に関するニュースリリースは ([こちら](#)) をご参照ください。

UCDA認証取得



実際のパンフレット
→ [こちら](#)

「第三者」による客観的な評価

**UCDA
AWARD
2023**

「総合賞(企業表彰)シルバー」

UCDに関する企業の
取り組みが総合的に評
価されました。

- <評価項目>
- ・UCD推進担当部門の活動
 - ・アワードエントリー
 - ・UCDA資格認定取得実績
 - ・UCDA認証取得実績
 - ・UCD推進活動実績
(UCDセミナーや社内推進活動)
 - ・実行委員会評価

「アナザーボイス賞」



伝える順序にも配慮されたデザイン、
視認性の高さ等が評価されました。

「特別賞」



ページごとの情報量の適切さ、視覚的
な理解の容易さ等が評価されました。

方針3 お客さま視点に立ったわかりやすい情報提供と適正な保険募集を行います (2/4)

わかりやすい情報提供

ご契約の各段階 での情報提供

- 当社がご提供する商品は、株式・債券の価格・為替などの変動によって受取額が増減する市場リスクのある生命保険商品です。**契約前、契約時、契約後のそれぞれのタイミングで、お客さまにご理解いただけるよう、ご契約に関する重要な情報(※)をわかりやすく提供しています。**

(※) 重要な情報：商品の仕組み、リスク、販売対象として想定するお客さま層、お客さまにご負担いただく諸費用および当社から募集代理店に支払う販売手数料等。

契約前

契約締結前交付書面（契約概要/注意喚起情報）
兼 商品パンフレット



商品概要書

重要情報シート
(金融機関代理店による作成を支援)

お客さまが、当社商品と他の金融商品との比較やパッケージ化の有無を含めた商品内容等のご理解を容易に行っていただけるよう、金融機関代理店へ「重要情報シート」の雛形を提供の上、作成を支援しています。他のリスク性金融商品との比較をより容易にする観点から、記載項目の拡充に取り組んで参ります。

契約時

意向確認書兼適合性確認書

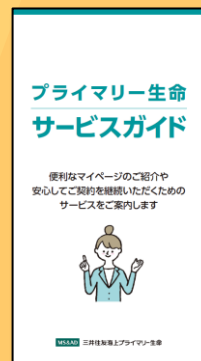
契約のしおり・約款

特別勘定のしおり

契約締結時交付書面（保険証券に同封）

プライマリー生命「サービスガイド」

ご契約後にお客さまに実施いただくことの手順等をわかりやすく説明した「サービスガイド」を、保険証券に同封してお送りしています。
(2024年3月開始。P11参照。)



契約後

ご契約状況のお知らせ・決算概況のお知らせ
・特別勘定運用レポート

ご契約状況のお知らせはWEB化を推進しています。

プライマリー生命マイページ
(ご契約者さま専用インターネットサービス)

ご契約情報を随時ご確認ください。

方針3 お客さま視点に立ったわかりやすい情報提供と適正な保険募集を行います (3/4)

金融機関代理店向け研修

金融機関代理店 向け研修

- 対面研修とオンライン研修をバランス良く併用して、販売担当者のコンサルティング力の向上や知識・スキルの習得を積極的に支援しました。実施した研修は512回（前年度比+26回）となり、多くの募集人のコンサルティングスキルの向上を支援しました。

お客さまのための アフターフォロー研修 の実施

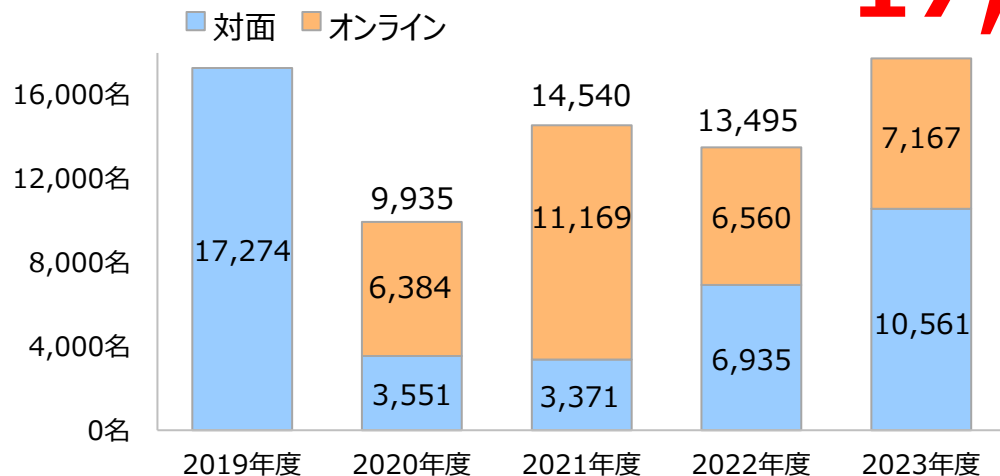
- 新規研修コンテンツ「お客さまのためのアフターフォロー研修」（※）を開発し、代理店に積極的に展開しました。（11代理店で17回実施）

（※）リスク性金融商品販売後の効果的なアフターフォローの定着を目的とした金融機関代理店向けの実践型研修。2023年10月から提供を開始。

成果指標 (KPI)

代理店募集人のコンサルティングスキルアップを 目的とした研修受講者数

17,728 名



- 当社の教育センター部が主催した研修を受講した金融機関代理店の募集人の数
- 2023年度末までの累計受講者数：156,690名

※研修イメージ※

具体的な事例を用いて、お客さまのご希望に応じたアフターフォローの手法を修得



金融機関代理店向け指導・支援等

金融機関代理店における「お客さま本位の業務運営」の実施状況の確認、法令等を遵守した保険募集に向けた指導・支援、意見交換を通じ、代理店がお客さまのニーズ・ご意向等を踏まえた商品の提案を適切に行えるよう取り組んでいます。

金融機関代理店 向けの指導・支援

- 苦情や不祥事故の未然防止等の観点から、コンプライアンス関連の代理店向け研修を積極的に実施しています。苦情未然防止研修(※)では、募集時に苦情になりやすい項目を取り上げ、苦情とならないためのポイント等について、わかりやすく解説しています。
(※) わかりやすく伝える外貨建て保険販売の苦情未然防止研修
- 外貨建て保険に関する苦情発生状況等を踏まえ、ツール(INFOBOX等)やセミナーを通じたタイムリーな情報提供・注意喚起等により苦情未然防止に取り組んでいます。また、ご高齢のお客さまの募集時におけるご親族の関与や、適合性の原則に即した保険募集態勢の更なる強化に向けた代理店指導等に取り組んで参ります。

当社社員の教育

- コンサルティングスキルアップの観点から、FP資格の取得を積極的に推進するなど、保険商品のみならず、金融商品全般に関する知識や、公的保険制度に関する知識、相続・贈与・税務などの知識を身につけた社員の教育に取り組んでいます。

成果指標 (KPI)

F P 資格を保有する当社社員数（保有割合）

378 名 (91.1 %) ※前年度比 +16名 (+2.8ポイント)

- 2024年3月末時点のFP1級、FP2級、CFP®、AFP保有者数
- 2024年3月末時点における当社社員数：415名（派遣社員等を除く）
- 2024年3月末時点の上位資格（FP1級もしくはCFP®）保有者：37名 ※前年度比 +5名

※研修風景



方針 4 保険金、年金および給付金等を適切かつ迅速にお支払いします (1/1)

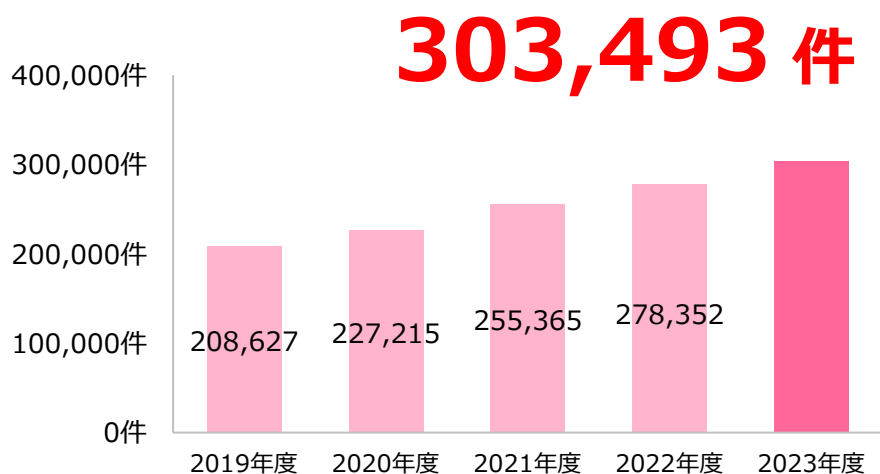
安心して契約をご継続いただくための取組み

「ご家族登録サービス」 「指定代理請求特約」 のご利用促進

- お客さまご本人によるお問い合わせや手続き等が困難となる場合に備え、事前に登録いただいたご家族に契約内容をご案内するしくみ (ご家族登録サービス) や、年金の請求手続きをご家族等が代理で行うことができるしくみ (指定代理請求特約) を設けるなど、安心して契約をご継続していただけるよう取り組んでいます。

成果指標 (KPI)

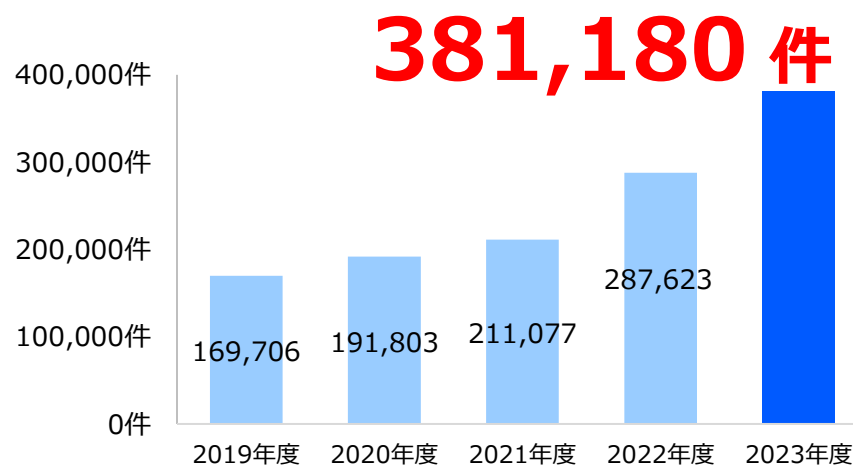
「ご家族登録サービス」の登録件数



- 各年度末時点の累計登録件数
- 2023年度末の件数の前年度対比+25,141件
- 2023年度末時点の保有契約件数：113.0万件

成果指標 (KPI)

「指定代理請求特約」の付加件数



- 各年度末時点の累計付加件数
- 2023年度末の件数の前年度対比+93,557件
- 本特約が付加可能な契約の2023年度末時点の件数：59.4万件

方針5 お客さまへのアフターフォローの充実を図ります（1/3）

お客さまの利便性向上に向けた取組み

ご契約後の 情報提供等

- お客さまが継続的にご契約内容等をご確認いただけるよう、ご契約後も「ご契約状況のお知らせ」等を通じた情報提供を行っています。また、各種手続きについて、デジタル技術の活用等による改善や簡素化を進め、お客さまの利便性向上に取り組んでいます。

「サービスガイド」の 新規提供開始等

- ご契約後に保険証券をお送りする際に、お客さまに実施いただくこと（送付書類の確認、マイページの登録、ご家族登録等）の手順をわかりやすく記載した「サービスガイド」の同封を開始しました（2024年3月）。

プライマリー生命 マイページの改善

- プライマリー生命マイページ（ご契約者さま専用インターネットサービス）について、ご登録の促進や機能改善に向けた取組みを行っています。

プライマリー生命マイページ登録の推進

- LINEでのメッセージ配信や各種キャンペーンの継続的な実施等により、みなさまにご登録いただけるようご案内しています。

お客さまアンケートの実施と機能改善

- マイページ登録の推進や機能改善の参考とするため、マイページにログインいただいたお客さまを対象にアンケートを実施し、画面のわかりやすさや操作性の向上、契約内容の確認等に関するご要望を収集しました。
お客さまの声を踏まえ、2024年1月には、ログイン時の2段階認証コードを見直し、お客さまのご負担軽減を図りました。



「マイページ」PC画面イメージ



「サービスガイド」イメージ

方針5 お客さまへのアフターフォローの充実を図ります (2/3)

お客さまの利便性向上に向けた取組み

様々なお問い合わせへの態勢整備

- ご高齢のお客さまや、障がいをお持ちのお客さまなど、お客さまの状況に応じたお問い合わせへの対応態勢を整備しています。

お客さまの様々な状況

80歳以上のお客さま

耳が聞こえにくいお客さまや、コミュニケーション上の支援を必要とされるお客さま

日中のお電話が難しいお客さま

お客さまサービスセンター

ハートフルラインサービス

テレコムエイダーの設置
・
手話・筆談通訳サービス

チャットサポート

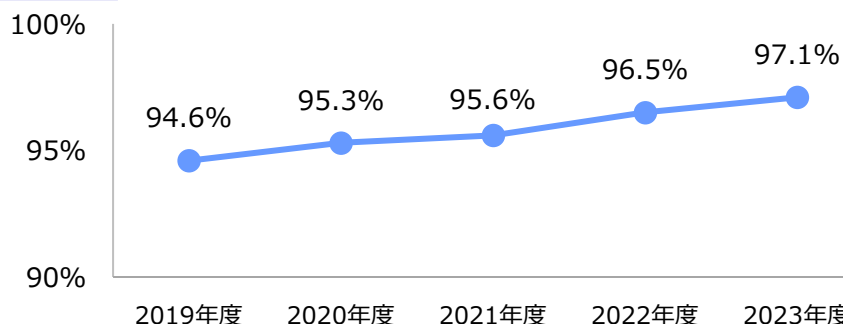
- 80歳以上のお客さまからのお電話の場合、音声ガイダンスを介さず直接オペレーターにつながるサービスを提供しています。
- オペレーターの音声を明瞭にする通信補助機器（テレコムエイダー）を設置しています。
- お客さまからのテレビ電話（手話・筆談）でのご連絡を、通訳センターのオペレーターが受け付け、同時に当社のオペレーターへ電話で通訳するサービスを導入しています。
- 日中のサービス時間外でも一定のご請求申出やお問い合わせに対応しています。



チャット画面イメージ

成果指標 (KPI)

保全手続きの満足度



97.1 %

- 全体に対する「満足」「どちらかといえば満足」の割合
- 2023年6月～7月・11月～12月に、契約内容変更・名義変更等のお手続きをされたご契約者さまに対しアンケートを実施（回答数：1,527件）

方針5 お客さまへのアフターフォローの充実を図ります (3/3)

ご契約後のアフターフォロー

契約期間が長期にわたる生命保険商品の特征を踏まえ、金融機関代理店と協働したアフターフォローに取り組んでいます。

金融機関代理店 と協働した アフターフォロー の推進

- アフターフォローを実施する際のご家族同席の推奨や地域福祉機関との連携について金融機関代理店へ提案するなど、**アフターフォローの充実に向けて取り組んでいます**。また、代理店における態勢整備の支援を行っています。
- **金融機関代理店の販売担当者が代理店WEBサイトから「ご契約状況のお知らせ」を出力できる機能を提供し**、アフターフォローの際にお客さまと同じ情報を共有して契約内容を振り返ることができるようにするなど、インフラを整備しています。
- ターゲット型保険にご加入のお客さまに、加入時だけでなく目標達成前に長期保有の有効性を改めてご説明する等、アフターフォローの充実に向けて様々に取り組んで参ります。

「ご契約状況のお知らせ」帳票イメージ

販売担当者



代理店向けのWEBサイト
から印刷できます

103-0028
東京都 中央区 八重洲 1丁目 3番7号

三井住友 太郎 様

三井住友海上プライマリー生命保険株式会社
https://www.ms-primary.com/

※ 本通知の作成基準日は YYY年MM月DD日 です

見本

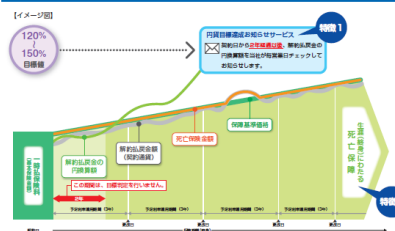
ご契約状況のお知らせ

証券番号	XXXXXXXXXX	販売代理店	XXX
商品名称	〇〇〇〇〇		
保険種類	利率型終身保険 (通貨型)		
契約通貨	日本円		
契約日	2011年 4月 4日	保険期間	終身
払込保険料	2,100,000円 (円入金特約付加あり。換算レート 1ドル=8.8、0.6円)		
基本保険金額	23,848,800円		
更改日	2020年 4月 4日	次回更改日	2023年 4月 4日
予定利率	0.01%		
利率の適用期間	2020年 4月 4日から2023年 4月 3日までの3年間		
契約者	三井住友 太郎 様		
被保険者	三井住友 太郎 様 (契約年齢 60歳)		
死亡保険金受取人 (受取割合)	三井住友 花子 様 (10.0%)		

(お客さま番号: XXXXXXXXXX)

2 特約・特例

当商品の特徴



- 特徴1**
- 円貨目標達成お知らせサービス**
- ・契約日から2年経過後に解約払戻金の円貨目標額が、契約者が指定した目標額(%)に基づいて計算した目標額以上となった場合(目標達成といえます)、達成した日の翌営業日に当社より1回限り電話でお知らせします。
 - ・このお知らせサービスは、目標達成した翌日より、引き続き契約満期までの期間を継続します。したがって、目標達成した翌日より引き続き契約満期の期間を継続するため、この通知を受けて契約満期(円貨目標達成)までの期間が延長されます。契約満期(円貨目標達成)の通知を受け、目標額を達成した場合は、目標達成した翌日より、引き続き契約満期までの期間を継続します。
- 特徴2**
- 円貨終身保険への移行**
- ・契約日から2年経過後、解約払戻金の円貨目標額を算出して目標達成に達すると、いつでもお電話で円貨終身保険に移行することができます。移行のお申し出を受け付けた日を移行日とします。
 - ・円貨終身保険移行後の予定利率は、移行日に前記に設定され、以後、移行日から3年ごとの更改日に見直しされます。
 - ・移行日以後の利率は、移行日の解約払戻金の円貨目標額を算出して、移行日より各更改日における予定利率により適用します。
 - ・移行日以後に解約する場合は、解約額はかかりません。
 - ・円貨終身保険への移行は、円貨終身保険に移行することになります。
 - ・円貨終身保険への移行は、円貨終身保険に移行することになります。円貨終身保険への移行は、円貨終身保険に移行することになります。

お客さま



103-0028
東京都 中央区 八重洲 1丁目 3番7号

三井住友 太郎 様

三井住友海上プライマリー生命保険株式会社
https://www.ms-primary.com/

※ 本通知の作成基準日は YYY年MM月DD日 です

見本

ご契約状況のお知らせ

証券番号	XXXXXXXXXX	販売代理店	XXX
商品名称	〇〇〇〇〇		
保険種類	利率型終身保険 (通貨型)		
契約通貨	日本円		
契約日	2011年 4月 4日	保険期間	終身
払込保険料	2,100,000円 (円入金特約付加あり。換算レート 1ドル=8.8、0.6円)		
基本保険金額	23,848,800円		
更改日	2020年 4月 4日	次回更改日	2023年 4月 4日
予定利率	0.01%		
利率の適用期間	2020年 4月 4日から2023年 4月 3日までの3年間		
契約者	三井住友 太郎 様		
被保険者	三井住友 太郎 様 (契約年齢 60歳)		
死亡保険金受取人 (受取割合)	三井住友 花子 様 (10.0%)		

(お客さま番号: XXXXXXXXXX)

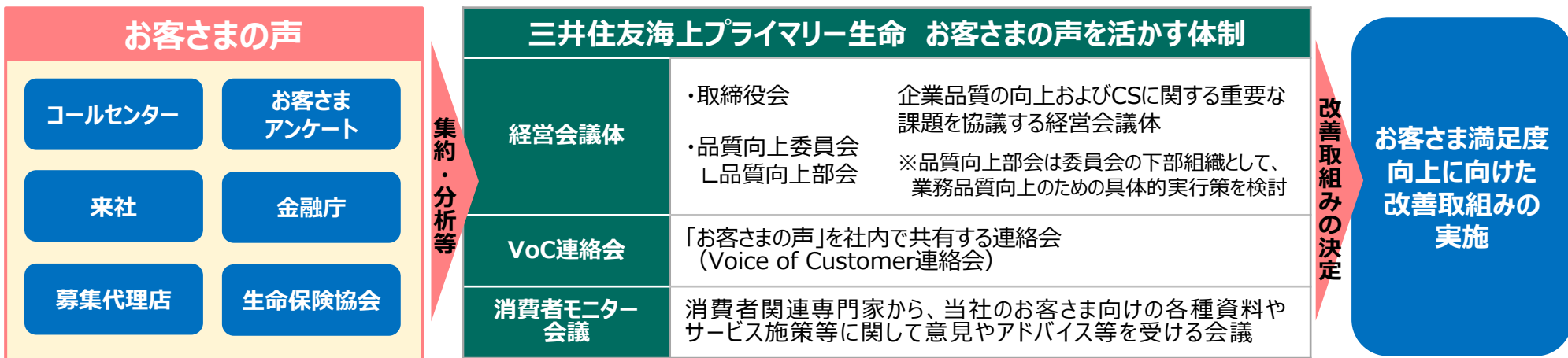
2 特約・特例

方針6 「お客さまの声」を真摯に受けとめ、業務の見直しや改善を通じ会社の経営に活かします (1/3)

「お客さまの声」を経営に活かす体制

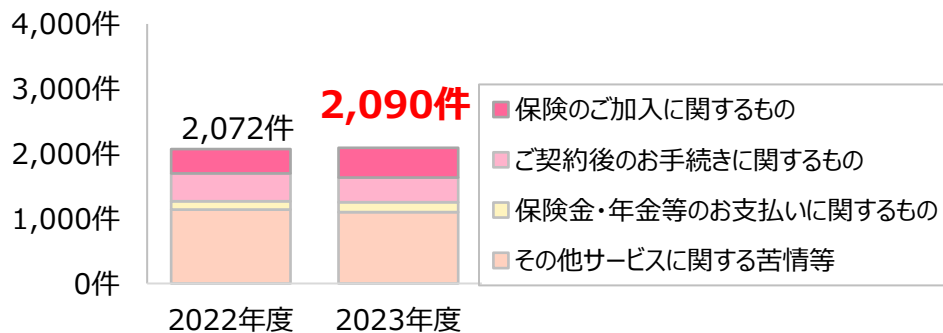
「お客さまの声」の受付体制等

- お客さまサービスセンター（コールセンター）におけるお客さまからの問い合わせ等への対応や、お客さまアンケートなどの取組みを通じて、「お客さまの声」を広くお伺いし、お客さま満足度の向上および業務改善につなげるよう、取り組んでいます。

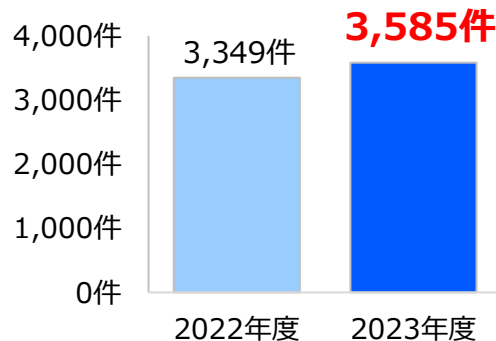


「苦情」と「おほめ・感謝の声」の受付状況

苦情



おほめ・感謝の声



「新規保険契約の手続きに関する満足度」調査を通じた集計結果

【回答数】

2022年度：47,499件

2023年度：54,347件

「お客さまの声」を活かした業務改善等

「お客さまの声」からの改善事例

□ 「お客さまの声」を活かして、業務の見直しや改善を推進しています。2023年度の業務改善事例は以下のとおりです。

お客さまの声による改善取組み件数

2022年度	2023年度
36件	34件

お客さまの声・ニーズ

- 運用商品を検討するにあたり、基本的なことを知りたい、運用する際の注意点について確認したい。
- 契約後に行うことや、契約期間中の各種サービスについて知りたい。
- チャットサポートの入力画面が小さく入力や確認がづらい、電話での問い合わせ時にわかりやすく説明してほしい。



運用商品を初めてご契約されるお客さまや、将来に向けた資産形成に運用商品をお考えのお客さまにとって、ご検討の一助としていただけるよう、基本的な事項を一冊にまとめた運用初心者向けツール「運用はじめて物語」を製作しました。



マイページの登録方法や各種サービス、送付書類等をわかりやすく案内するため、これらの内容を記載した「サービスガイド（冊子）」を新たに作成しました。

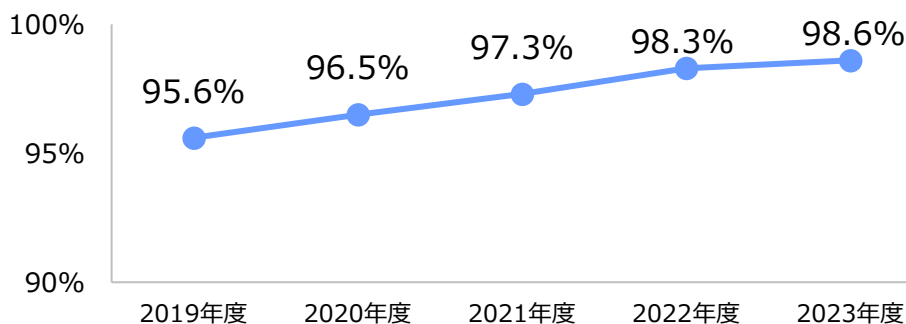


チャット画面の入力欄を確認しやすいように変更しました。また、テレコムエイダー（オペレーターの音声进行を明瞭にする通信補助機器）の増設や新FAQシステムの導入を行いました。

改善事例

成果指標 (KPI)

新規保険契約の手続きに関する満足度



98.6 %

- 全体に対する「満足」「どちらかといえば満足」の割合
- 2023年4月～2024年3月に新たに保険契約を申し込まれたお客さまに対しアンケートを実施（回答数54,347件）

お客さまサービスセンター（コールセンター）の取組み

お客さまサービスセンター（コールセンター）において、お客さまからのお申し出やお問い合わせに迅速・丁寧に対応できるよう、電話対応の品質向上に向けた取組みを推進しています。

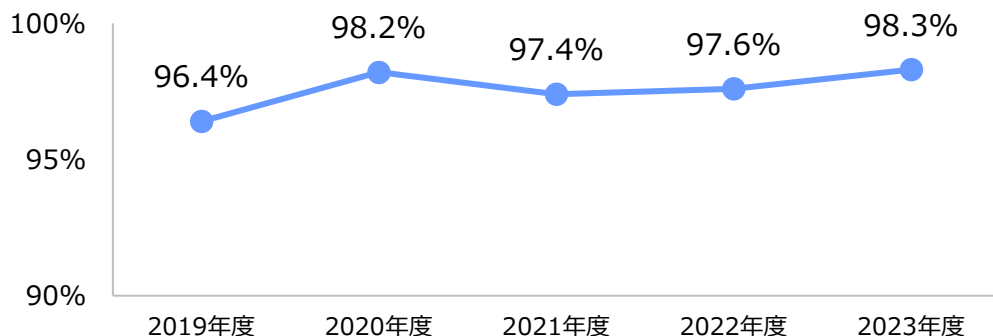
対応品質の向上 に向けた取組み

- **オペレーター全員が「高齢者対応研修」「認知症サポーター養成講座」を受講し**、ご高齢のお客さまに配慮した、より適切で丁寧な対応に関する知識とスキルの習得・向上を図っています。
- 2023年7月から、新たなFAQシステム（お客さまから寄せられる質問とその回答を提示する社内システム）を導入し、音声を自動で認識するシステムとも連動させ、お客さまからのお問い合わせに対する迅速性、正確性の向上を図りました。



成果指標 (KPI)

電話対応時のわかりやすさに関する満足度



98.3 %

- 全体に対する「わかりやすい」「どちらかといえばわかりやすい」の割合
- 2023年6月～7月・11月～12月に、お電話で契約内容変更・名義変更等のお手続きをされたご契約者さまに対しアンケートを実施（回答数：1,527件）

方針7 お客さまの利益を不当に害さないよう適切に業務を行います

お客さま利益の保護

利益相反の防止

- 当社では、お客さまの利益が不当に害されること（利益相反）が無いよう、その防止に関する方針（「利益相反管理方針」）やルール等を定め、お客さまの利益が不当に害されるような利益相反のおそれのある取引について、適切に把握・管理しています。

方針8 「お客さま第一」の考えに基づいた業務運営を実践する企業文化の定着に取り組めます

企業文化の定着に向けた取り組み

企業品質の月

- 毎年11月を「企業品質の月」と定め、品質取組の強化月間として業務品質向上について経営トップからのメッセージの発信や、職場単位でのミーティングの開催を通じ、社員一人ひとりの具体的な行動に繋げる意識の醸成と「お客さま第一の考え方」の定着を図っています。

営業組織の品質向上

- 営業組織の評価について、募集プロセスにおける品質向上やお客さま満足度の向上につながる取組みを適切に評価する体系としています。

＜例＞ 代理店への募集品質向上研修の実施、マイページ登録に関する募集人への働きかけ 等

ご高齢のお客さまに寄り添う社員の育成

- 加齢に伴う身体能力や認知・判断能力の変化、適切な対応方法などを学習する機会を当社社員に提供し、高齢のお客さまに寄り添った対応ができる人財を育成しています。

資 格	2021年度末	2022年度末	2023年度末
金融ジェロントロジー認定資格 取得者	21名	31名	71名
金融業務 3 級シニア対応銀行業務コース 合格者	38名	94名	109名
ユニバーサルマナー検定 合格者	231名	216名	211名
認知症サポーター養成講座 受講者	381名	404名	394名

- 当社は、「お客さま第一の業務運営に関する方針」に基づく取組みをより多面的かつ客観的に示すために、8つの成果指標 (KPI) を設定し、各年度の取組状況とともに公表しています。
- 各成果指標の2023年度までの推移を一覧にしておりますので、下表をご参照ください。

<成果指標 (KPI) 一覧>

成果指標 (KPI)	2021年度	2022年度	2023年度	関連する方針	参照ページ
① 保有契約件数 (年度末)	1 0 1.8 万件	1 0 4.6 万件	1 1 3.0 万件	方針 2	P 5
② 代理店募集人のコンサルティングスキルアップを目的とした研修受講者数	1 4,5 4 0 名	1 3,4 9 5 名	1 7,7 2 8 名	方針 3	P 8
③ FP資格を保有する当社社員数 (年度末)	3 6 2 名	3 6 2 名	3 7 8 名	方針 3	P 9
④ 「ご家族登録サービス」の登録件数 (年度末累計)	2 5 5,3 6 5 件	2 7 8,3 5 2 件	3 0 3,4 9 3 件	方針 4	P 1 0
⑤ 「指定代理請求特約」の付加件数 (年度末累計)	2 1 1,0 7 7 件	2 8 7,6 2 3 件	3 8 1,1 8 0 件	方針 4	P 1 0
⑥ 保全手続きの満足度	9 5.6 %	9 6.5 %	9 7.1 %	方針 5	P 1 2
⑦ 新規保険契約の手続きに関する満足度	9 7.3 %	9 8.3 %	9 8.6 %	方針 6	P 1 5
⑧ 電話応対時のわかりやすさに関する満足度	9 7.4 %	9 7.6 %	9 8.3 %	方針 6	P 1 6