

2018年5月28日

### 「お客さま第一の業務運営に関する方針」の 取組み状況（2017年度末概況）の公表について

MS&ADインシュアランスグループの三井住友海上プライマリー生命保険株式会社（社長：永井泰浩）は、「お客さま第一の業務運営に関する方針」に基づく2017年度取組み状況を取り纏めましたので、公表いたします。

当社は、2017年6月に「お客さま第一の業務運営に関する方針」および方針に基づく取組みを公表し、同年12月に取組み状況を客観的に評価するための成果指標（KPI）を設定・公表しました。

当社は、これからもMS&ADインシュアランスグループの一員である生命保険会社として、「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、継続的に各取組み状況を評価し、定期的に業務運営を検証・見直すとともに、お客さまの声を真摯に受けとめ、お客さまの視点に立った業務運営を一層推進してまいります。

#### <関連ニュースリリース>

「お客さま第一の業務運営に関する方針」策定について（2017年6月29日公表）

[https://www.ms-primary.com/news/pdf/2017/20\\_2017\\_0003.pdf](https://www.ms-primary.com/news/pdf/2017/20_2017_0003.pdf)

「お客さま第一の業務運営に関する方針」に基づく成果指標（KPI）を設定しました

（2017年12月26日公表）

[https://www.ms-primary.com/news/pdf/2017/20\\_2017\\_0011.pdf](https://www.ms-primary.com/news/pdf/2017/20_2017_0011.pdf)

#### <本件に関するお問い合わせ先>

三井住友海上プライマリー生命保険株式会社

経営企画部 広報担当 電話 03-3279-9001

# 「お客さま第一の業務運営に関する方針」の 取組み状況について (2017年度末概況)

2018年5月28日

三井住友海上プライマリー生命保険株式会社

MS&AD INSURANCE GROUP

1. 「お客さま第一の業務運営に関する方針」の取組み状況 …… P.1
2. 「お客さま第一の業務運営に関する方針」に基づく成果指標 …… P.2
3. 「最善な商品・サービスの提供」への取組み …… P.6
4. 「わかりやすい情報の提供」への取組み …… P.7
5. 「お客さま視点に立ったアフターフォロー」への取組み …… P.8
6. 「『お客さまの声』を経営に活かす」取組み …… P.10
7. 「利益相反の適切な管理」への取組み …… P.11
8. 「お客さま第一の考えに基づいた業務運営」の実践 …… P.12

- 「お客さま第一の業務運営に関する方針」の2017年度取組み状況をとりまとめましたので、公表いたします。
- 当社は、2017年6月に「お客さま第一の業務運営に関する方針」および方針に基づく取組みを公表し、同年12月に取組み状況を客観的に評価するための成果指標（KPI）を設定・公表しています。
- これからも継続的に各取組み状況を評価し、定期的に業務運営を検証・見直すとともに、お客さまの声を真摯に受けとめ、お客さまの視点に立った業務運営を一層推進してまいります。

## 【設定・公表した成果指標（KPI）】

### お客さま満足度の向上

新規保険契約の手続きに関する満足度

電話応対時のわかりやすさに関する満足度

### 当社社員および代理店募集人のコンサルティング力の強化

FP資格を保有する当社社員数

代理店募集人の日常的な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

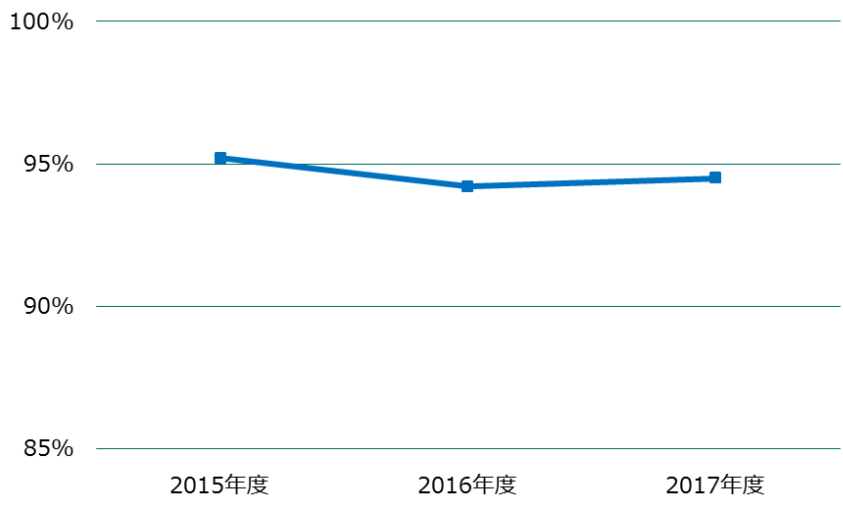
### ご高齢のお客さまへのサービスの充実

「ご家族登録サービス」の登録件数

「指定代理請求特約」の付加件数

## 2. 「お客さま第一の業務運営に関する方針」に基づく成果指標

### 新規保険契約の手続きに関する満足度



2015年度	2016年度	2017年度
95.2%	94.2%	<b>94.5%</b>

※ 全体に対する「満足」「ほぼ満足」の割合

#### 【2017年度アンケート概要】

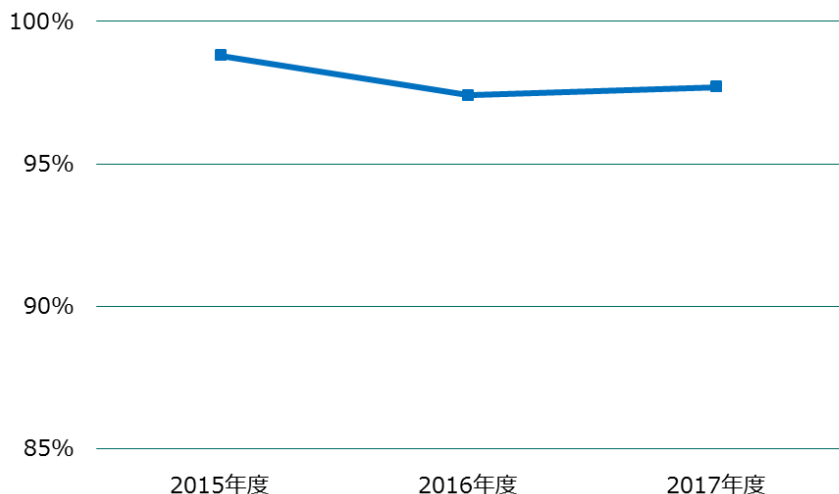
- 実施期間： 2017年4月～2018年3月
- 調査対象： 新たに保険契約を申し込まれたお客さま
- 回答数： 24,083件
- 調査内容： 保険契約手続きの満足度、商品の特徴やリスクのわかりやすさ、商品パンフレット・しおり・約款などのわかりやすさ 等

- 新たに保険契約を申し込まれた際にお送りする保険証券に同封しているアンケートのご回答を集計・分析し、**保険契約の手続きに関する満足度を、継続して測定**しています。
- 当社商品のお申込みに際し、**お客さまが商品の特徴をよりご理解いただきやすい資料**や、**ご契約にあたって特にご注意をいただきたいポイントを説明した資料**を作成し、お客さまにとって最善な商品をご選択いただくための情報提供に取り組んでいます。

### <情報提供資料のイメージ>

## 2. 「お客さま第一の業務運営に関する方針」に基づく成果指標

### 電話応対時のわかりやすさに関する満足度



2015年度

2016年度

2017年度

98.8%

97.4%

**97.7%**

※ 2016年度以降は、「わかりやすい」「まあわかりやすい」の割合。  
それ以前は、全体に対する「わかりやすい」「ふつう」の割合。

#### 【2017年度アンケート概要】

実施期間： 2017年11月～2017年12月

調査対象： 上記期間に、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

回答数： 2,339件

調査内容： 記入方法の分かりやすさ、お客さまサービスセンターでの説明のわかりやすさ・話す速さ、書類が届くスピード 等

- 電話を通じて契約内容変更・名義変更等のお手続きをされたご契約者さまに対し、アンケートを実施し、**電話応対時のわかりやすさに関する満足度を測定**しています。
- 外部機関による応対品質チェックを定期的に受ける等、お客さま応対品質の維持・向上・改善に取り組んでいます。
- お客さまからの商品内容やお手続きに関するお問い合わせに迅速に対応できるよう、電話応対の担当者に対し、**専任担当者によるスキルアップ研修を実施**しています。

### お客さまサービスセンター



### スキルアップ研修の様子



### FP資格を保有する当社社員数

121名

※ 2018年3月末時点のFP1級、FP2級、CFP、AFP保有者の合計数  
※ 2017年12月のKPI公表時との対比+9名

- 社員の金融コンサルティングスキルを向上させるために、FP資格の取得を推奨しています。
- 今後もお客さまの資産形成をお手伝いするための金融商品に関する知識や、相続ならびに税務などの知識を身につけた人財の育成に取り組んでまいります。（2018年3月末時点の当社社員数394名（派遣社員等を除く））

### 代理店募集人の日常的な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

12,318名

※ 2018年3月末時点の教育センター部主催の研修受講者数の合計  
※ 2017年12月のKPI公表時との対比+4,291名

- 代理店募集人のコンサルティング力を向上させるために、「お客さま本位のヒアリングスキル研修」、「同行指導者スキル研修」を新たに開発しました。
- 今後も研修メニューの充実に努め、代理店募集人のコンサルティング力の向上ならびに必要な知識やスキルの習得をサポートし、お客さまによりよいサービスをご利用いただけるように努めます。



### 「ご家族登録サービス」の登録件数

# 87,982件

※ 2018年3月末時点  
※ 2017年12月のKPI公表時との対比+12,677件

- 「ご家族登録サービス」とは、ご契約者さまだけでなく、事前にご登録いただいたご家族さまにも、ご契約者さまと同等の範囲で、保険契約の内容に関する情報開示・提供を行うサービスです。
- より簡単にサービスをご利用いただけるよう、サービス利用申込書を改訂したほか、お電話や専用ハガキでも登録できるよう、手続方法の簡素化等に取り組んでいます。（2018年3月末時点の保有契約件数102万件）

### 「指定代理請求特約」の付加件数

# 96,298件

※ 2018年3月末時点  
※ 2017年12月のKPI公表時との対比+9,269件

- 「指定代理請求特約」とは、年金受取人ご本人が年金支払請求の意思表示をできない場合に、ご契約者さまによってあらかじめ指定された代理人の方が年金受取人に代わって年金支払を請求できる特約です。
- 年金受取人ご本人によるお手続きが困難な場合でも、スムーズに年金支払をご請求できるよう、契約申込時点から特約を付加いただくことをお勧めしています。（2018年3月末時点の本特約が付加可能な契約件数32万件）



### 3. 「最善な商品・サービスの提供」への取り組み

- お客さまの「生前贈与」に対するニーズにもお応えするため、「やさしさ、つなぐ」「幸せの贈りもの」「想いの架け橋」(通貨選択型特別終身保険)で、生存給付金額の割合を高める等の商品改訂を行いました。
- 「人生100年時代」を楽しみながら生きることを応援する、業界初となる特徴\*1を備えた**トンチンタイプ**\*2の**新商品**\*3「一生涯受け取れる 人生応援年金」「あしたの、よろこび」(通貨選択生存保障重視型個人年金保険)を開発しました。
- 専門スタッフが「皆さまのしあわせの応援団」として、ご契約いただいたお客さまからの相談にお電話にてお応えする「しあわせ未来サービス」に、「**税務相談メニュー**」を追加しました。

\*1 2018年4月末現在当社調べ。同時点の生命保険各社の一時払い外貨建て年金保険を調査対象としています。一時払いの外貨建て年金保険において、据置期間中と年金支払期間中の死亡保障を一時払保険料相当額以下に抑えている点、死亡時保証なし型の終身年金がある点などの特徴が、業界初となります。

\*2 トンチンとは、「死亡した方の保障を抑え、その分を生きている他の方の年金に回すくみ」により、長生きした人ほど、より多くの年金を受け取ることをいい、イタリア人のロレンツォ・トンティが考案した保険制度に由来しています。

\*3 「一生涯受け取れる 人生応援年金」は2018年2月5日から、「あしたの、よろこび」は2018年5月21日から販売を開始しています。

#### 「生前贈与」に対するニーズにもお応えする商品



#### 「人生100年時代」を応援する商品



## 【重要な情報の分かりやすい提供】

- 保険商品をご契約いただく際の重要な情報や商品ごとの特徴が、お客さまにとって、より見やすく、理解しやすいものになるよう、**文字量・レイアウト・色彩等を工夫**して、お客さまがご覧になる資料を作成しています。
- 当社が取扱う商品は、投資信託と同じ特性をもつ、市場リスクのある生命保険商品のため、お客さまにご負担いただく費用のほか、当社が募集代理店に支払う代理店手数料を開示しています。

## 【募集代理店での体制整備】

- お客さまに保険契約の内容や重要な情報を正確でわかりやすくご説明し、お客さまのご意向に合った最善な保険商品をご提供できるよう、**募集代理店と定期的な意見交換**等を行っています。
- **ご高齢のお客さまには、誤解を招くことのない、より丁寧な説明等、よりきめ細やかな対応**を行えるよう、研修等の提供を通じサポートしています。

## 情報提供ツールの一例



# 5. 「お客さま視点に立ったアフターフォロー」への取り組み

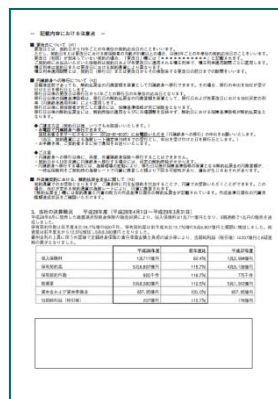
■ お客さまに適切かつ迅速に、保険金、年金および給付金等をお支払いするため、支払査定に携わる社員全員が、**生命保険支払専門士資格を取得**できるよう取り組んでいます。

■ お客さまにとって、より見やすく、わかりやすい帳票でお手続きいただくため、帳票の作成に携わる部門において、**UCDA認証\***の取得に取り組んでいます。

■ すべてのご契約者さまに、ご契約いただいている商品の運用状況等をお知らせする「**ご契約状況のお知らせ**」をお届けしています。ご高齢のお客さまでも見やすく、ご理解いただきやすい内容とするため、2017年10月までに**全ての商品で、サイズおよびデザインをA4白黒からA3カラーに変更**しました。

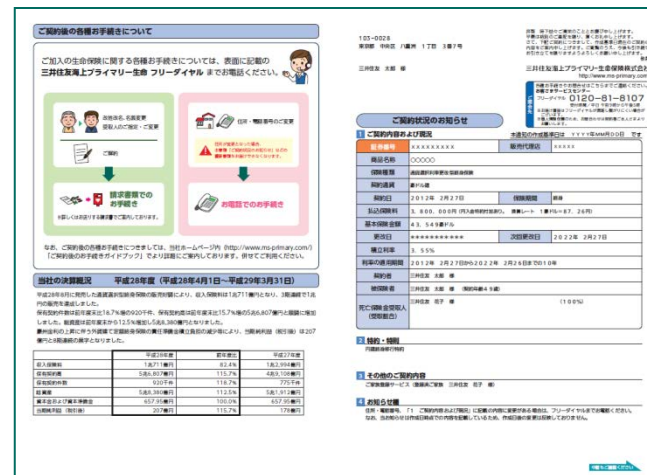
\* ユニバーサルコミュニケーションデザイン協会（UCDA）が、コミュニケーションのデザインにおける「わかりやすさ」を評価する唯一の第三者機関として運営する認証制度のこと。

## <改善前> A4白黒



## 「ご契約状況のお知らせ」の改善

## <改善後> A3カラー





- ご加入いただいている保険商品が、ご契約者さまのご意向に合った最善なものであるか等をご契約期間中に確認するため、募集代理店からのアフターフォローの充実にも取り組んでおります。

(アフターフォローの一例)

- 契約内容や保険会社に関する情報をお客さまへ適切に提供 等

- 募集代理店のアフターフォローを補完する当社独自の取り組みとして、ご契約いただいたご高齢のお客さまへ、当社からご契約いただいたお礼を申し上げるとともに、ご意向を再確認させていただくため、「サンキューコール」としてお電話を差し上げております\*。

\* 一部の代理店で実施中

### 「サンキューコール」のご案内チラシ

## 「サンキューコール」の 実施に関するご案内

このたびは、弊社の保険商品へのご加入をご検討いただき、ありがとうございます。

弊社では、お客さまにより良いサービスをご提供させていただくため、

ご契約のお礼、およびご契約いただいた保険の内容の確認を

電話にて行う「サンキューコール」を実施しており、ご契約の成立後に、

弊社よりご連絡させていただくことがあります。

お客さまには貴重なお時間をいただくこととなりますが、何卒趣旨をご理解いただき、

ご協力くださいますようお願い申し上げます。

三井住友海上プライマリー生命保険株式会社

◎ご不明な点がございましたら、下記お問い合わせ先までお気軽にご連絡ください。

お問い合わせ先 **お客さまサービスセンター(通話料無料)** **0120-81-8107**

受付時間 / 9:00~17:00 月曜日~金曜日(年末年始・祝日を除く)

## 6. 「『お客様の声』を経営に活かす」取り組み

- 「新規保険契約の手続きに関する満足度」や「電話応対時のわかりやすさに関する満足度」調査などを通じ、当社の業務の改善に繋がっています。
- 全社員を対象に、「お客様の声」や「ご高齢のお客様への対応」をテーマとする研修を定期的に実施することで、「お客様の声」に対する認識を深めています。
- 全社員が、「お客様の声対応方針」の基本理念および行動指針を掲載したカードを携帯することで、社員一人ひとりに対して認識の浸透を図っています。

### 「お客様の声」を活かした業務の改善事例

#### 「お客様の声」

保険金受取人が複数おり、請求に際し必要書類が非常に多いことから、誰にどの書類が必要なのか混乱してしまう。

#### 「改善事例」

2017年11月に「保険金請求書のオーダーメイド化」を開始し、「契約内容に応じたパターン別の請求書作成」や「公的書類の取得対象者名の明記」など帳票を分かりやすくしました。

### 「ご高齢のお客様への対応」をテーマとする研修の様子



## 7. 「利益相反の適切な管理」への取り組み

- 当社は**グループ会社協働で、利益相反\*管理に関する諸規程を定め**、お客さまの利益が不当に害されることのないよう態勢整備を図り、適切に対応しています。
- 利益相反のおそれのある取引の類型を定め、利益相反取引に該当する疑いがある場合は、利益相反管理統轄部署であるコンプライアンス部がルールに基づき、その該当性を判断します。
- 利益相反取引と判断した場合には、お客さまへの情報開示や取引の条件・方法の変更または取引の中止等の措置を講じます。
- 利益相反への対応に関する全社員を対象とした教育・研修等を実施しています。

\* 「利益相反」とは、事業者が、ある部門のお客さまの利益を犠牲にして、他の部門のお客さまの利益または、他部門の業務による当該事業者の利益を図ることをいいます。

### 「利益相反管理方針」（抜粋）

当社は、以下の方針に基づき、当社またはMS&ADインシュアランス グループの金融機関（以下「当社等」といいます。）が行う取引に伴い、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、利益相反のおそれのある取引を管理し、適切に業務を行うものとします。

#### 1. 対象取引およびその類型

##### (1) 対象取引

本方針の対象となる「利益相反のおそれのある取引」（以下「対象取引」といいます。）とは、当社が行う取引に伴い、お客さまの利益が不当に害されるおそれのある取引をいいます。

##### (2) 対象取引の類型

当社は、対象取引について以下のような類型化を行い管理します。

- ① お客さまの利益と当社等の利益が相反するおそれのある取引
- ② お客さまの利益と当社等の他のお客さまの利益が相反するおそれのある取引

<中略>

#### 3. 利益相反管理体制

当社は、利益相反管理の遂行のため、利益相反管理統括部署を設置し、利益相反に関する情報の収集を行うことにより対象取引を一元的に管理します。

また、これらの管理を適切に行うため、役員および社員を対象に必要な教育・研修等を行い、お客さまの利益が不当に害されることのないように努めます。

<以下、略>

※ 「利益相反管理方針」の詳細は当社オフィシャルホームページにてご確認ください。  
<http://www.ms-primary.com/company/philosophy/cimpolicy.html>

■ 当社は、**11月を「企業品質の月」と定め**、2017年度は全社的なスローガン、**「考えよう『お客さま第一』 行動しよう『お客さま第一』」**を掲げ、「お客さま第一の考え方」の社内への浸透を図りました。

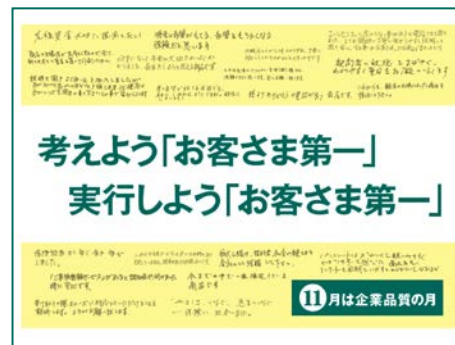
■ 以下の取組みを通じ、社員一人ひとりが、日々の業務において、**お客さまの最善の利益を考え判断し行動することを推進**しています。

(取組みの一例)

- **「お客さまの声」をテーマ**とした職場ミーティングや全社員を対象とする研修の開催
- 募集代理店における募集プロセスの品質向上やお客さま満足度向上に向けて、当社営業社員\*が**「お客さま第一の考え」に基づき実施した取組みを評価する制度**の導入
- 社員のコンサルティング力を強化するため、**当社独自のスキル認定制度**を設定

### 「企業品質の月」の取組み

#### 社内掲示ポスター



#### 職場ミーティングの様子



\* 当社営業部に所属し、募集代理店に対する支援や教育等を行う当社社員