

2017年12月26日

## 「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）公表のお知らせ

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、2017年6月29日付で公表した「お客さま第一の業務運営に関する方針」に基づく取組み状況を客観的に評価するための成果指標（KPI注）を設定しましたので、以下のとおりお知らせします。

（注）KPIとは「Key Performance Indicator」の略。

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、真に「お客さまから選ばれ支持される会社」として成長を目指してまいります。

### <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)

<本件に関するお問い合わせ先>

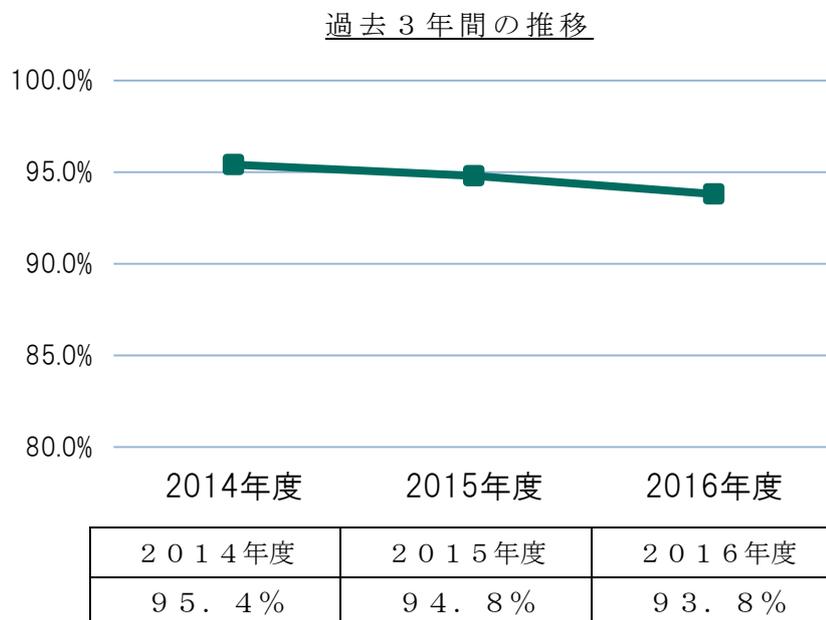
三井住友海上プライマリー生命保険株式会社

経営企画部 広報担当 電話 03-3279-9001

## ○お客さま満足度の向上

<成果指標（KPI）>

### ◆新規保険契約の手続きに関する満足度（※）

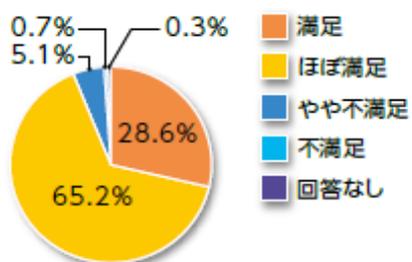


※全体に対する「満足」「ほぼ満足」の割合

年間を通じて、新契約保険証券送付時に同封しているアンケートの回収結果を集計した、保険契約の手続きに関する満足度を測定しています。

保険契約の手続きに関して、高い水準の満足度を維持しています。今後もお客さまから寄せられた手続きに関するご意見やご要望に対して真摯に向き合い、適切な改善に取り組んでまいります。

#### ■ 保険契約の手続きに関する満足度 (代表的な設問)



#### 2016年度 アンケート概要

実施期間：2016年4月～2017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

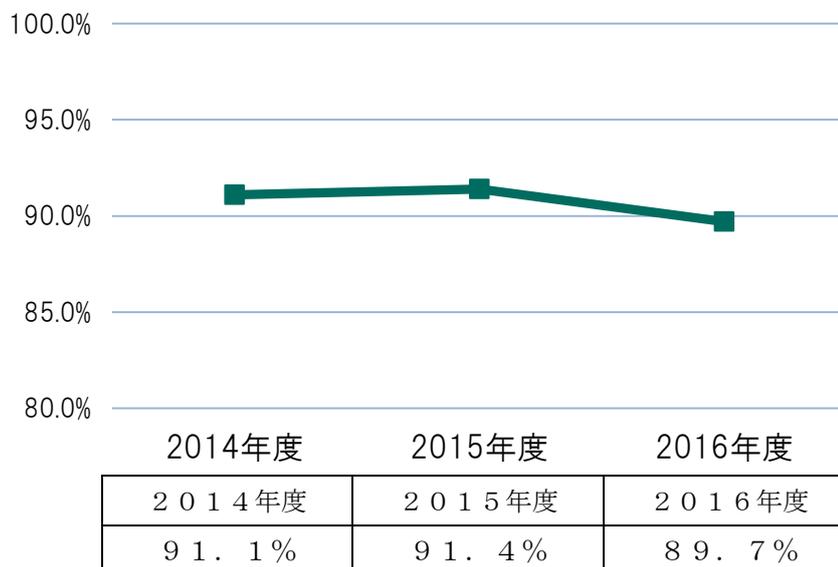
回答数：34,041件

調査内容：保険契約手続きの満足度、商品の特長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

## <成果指標（KPI）>

### ◆電話応対時のわかりやすさに関する満足度（※）

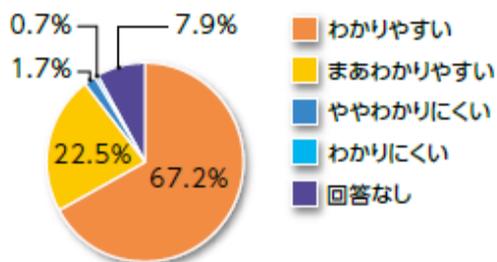
過去3年間の推移



※2016年度は、全体に対する「わかりやすい」「まあわかりやすい」の割合  
2014年度および2015年度は、全体に対する「わかりやすい」「ふつう」の割合

毎年第3四半期に、電話を通じて保全請求を行った契約者から回収したアンケート結果における、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。お客さまとの直接の接点を担う「お客さまサービスセンター」の電話応対に関して、高い水準の満足度を維持しています。今後もお客さまからのお申し出やお問い合わせに、わかりやすく、丁寧にお応えできるよう取り組んでまいります。

#### ■ 電話応対時のわかりやすさ (代表的な設問)



#### 2016年度 アンケート概要

実施期間：2016年11月～2016年12月  
調査対象：上記期間に、お電話で契約内容変更・名義変更等の請求をいただいたご契約者  
回答数：2,028件  
調査内容：記入方法のわかりやすさ、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

## ○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

<成果指標 (KPI)>

◆FP資格を保有する当社社員数

**112名**

※2017年11月30日時点 (FP1級、FP2級、CFP、AFP保有者の合計)

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資格の取得を推奨することで、お客さまにとっての最善の利益実現に向けた取組み状況を客観的に示してまいります。今後もお客さまの中長期的な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、税務等の知識をしっかりと身につけてまいります (2017年11月末時点の当社社員数389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

**8,027名**

※2017年4月~11月の累計 (教育センター一部主催の研修受講者数の合計)

(参考: 2016年度の研修受講者数 13,112名)

毎年多くの代理店募集人が当社教育センター一部主催の研修を受講しています。

なお、2017年11月には、代理店募集人のヒアリングスキル向上を支援する「お客さま本位のヒアリングスキル研修」を開発しました。「聞く」「聴く」「訊く」の3ステップで、お客さまニーズを的確に把握するためのスキル体得をサポートする内容となっています。

## ○ご高齢のお客さまへのサービスの充実

<成果指標 (KPI)>

◆「ご家族登録サービス」の登録件数

**75,305件**

(2017年11月30日時点)

「ご家族登録サービス」: ご契約者であるご本人さまだけではなく、事前に登録いただいたご家族にもご本人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。

お一人でも多くのお客さまへご案内するために、保険証券・保全請求書同封の案内チラシに加え、2017年8月25日より、契約成立後にお届けする保険証券同封の利用申込書ハガキやお電話でも申し込みいただけるようになりました。

なお、2016年1月から開始した本サービスの登録件数は75,305件となっています (2017年11月末時点の保有契約件数982,901件)。

◆「指定代理請求特約」の付加件数

**87,029件**

(2017年11月30日時点)

「指定代理請求特約」: 年金受取人が年金支払請求の意思表示ができない場合に、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

(「指定代理請求人」といいます) 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。

2016年5月には年金受取人の3親等内の親族まで「指定代理請求特約」の範囲を拡大するなど、さまざまな取組みを推進しています。なお、本特約の付加件数は87,029件となっています (2017年11月末時点の本特約が付加可能な契約件数314,296件)。

以上

2017年6月29日

## お客さま第一の業務運営に関する方針

三井住友海上プライマリー生命保険株式会社

三井住友海上プライマリー生命保険株式会社（以下、「当社」といいます。）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、常にお客さま第一の考えに基づいた業務運営を行ってまいりました。

これからも、お客さまの視点に立った業務運営に取り組み、「お客さまから選ばれ支持される会社」として成長し続けるため、以下の方針を定めます。

経営理念 (ミッション)	グローバルな保険・金融サービス事業を通じて、安心と安全を提供し、活力ある社会の発展と地球の健やかな未来を支えます	
経営ビジョン	商品・サービスにおける品質向上を通じて、一人ひとりのお客さまからの信頼を獲得し、成長を実現します	
行動指針 (バリュー)	お客さま第一 CUSTOMER FOCUSED	わたしたちは、常にお客さまの安心と満足のために、行動します
	誠実 INTEGRITY	わたしたちは、あらゆる場面で、あらゆる人に、誠実、親切、公平・公正に接します
	チームワーク TEAMWORK	わたしたちは、お互いの個性と意見を尊重し、知識とアイデアを共有して、ともに成長します
	革新 INNOVATION	わたしたちは、ステークホルダーの声に耳を傾け、絶えず自分の仕事を見直します
	プロフェッショナリズム PROFESSIONALISM	わたしたちは、自らを磨き続け、常に高い品質のサービスを提供します

### 1. お客さまに対する三井住友海上プライマリー生命の想い

「プライマリー」には、「基本的な、最初の、第一位の、主要な」という意味があります。

「基本」に忠実な会社であり、常に「お客さま第一」「お客さま基点」という原点に立つ会社でありたいとの想いを社名に込めています。

今後もお客さまに安心をお届けするため、お客さまの視点に立った業務運営を推進してまいります。

### 2. お客さまにとって最善な商品・サービスの提供

お客さまにとっての最善の利益を実現するため、さまざまなニーズにお応えできる商品・サービスを提供してまいります。

### 3. お客さまにとってわかりやすい情報の提供

「勧誘方針」に基づき、お客さまの状況を勘案し、誤解や混同を招かない説明を心掛けるなど、お客さまにとってわかりやすい情報の提供に努めてまいります。

- (1) 募集代理店において、法令等に基づき適切な保険募集を行う体制が整備されるよう、継続して指導してまいります。
- (2) 募集代理店において、お客さまの生命保険や他の金融商品に関する知識・投資経験、財産の状況、加入目的、ご年齢等に配慮した提案が行えるよう、継続して指導してまいります。
- (3) お客さまにお渡しする書面等を通じて、重要な情報を、わかりやすく、ご理解いただきやすい内容で提供してまいります。

#### 4. お客様視点に立ったアフターフォローの実施

ご契約後もお客様の視点に立って手続きを行うほか、ご契約内容に関して定期的・継続的に情報提供を行うなど、アフターフォローの一層の充実に努めてまいります。

(1) 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てまいります。

(2) お客様が、より簡単にご契約後のお手続き等を行えるよう、お客様の利便性向上に向けた手続き等の簡素化や、わかりやすいご案内に取り組んでまいります。

(3) ご契約内容や保障内容について、定期的・継続的に、わかりやすく情報提供してまいります。

#### 5. 「お客様の声」を経営に活かす取り組み

お客様の声を幅広くお伺いし、寄せられた「お客様の声」を真摯に受けとめ、業務の改善や経営に活かしてまいります。

#### 6. 利益相反の適切な管理

お客様の利益が不当に害されることのないよう、利益相反のおそれがある取引を、適切に把握・管理してまいります。

#### 7. お客様第一の考えに基づいた業務運営の実践

全役職員に対する継続的な研修や適切な評価体系等により、お客様第一の考えに基づいた業務運営の実践および当方針の浸透に向けた取り組みを徹底してまいります。

以上