

お客さま第一の 業務運営に関する方針

2021年度の取組み概況

2022年5月31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

- 「お客さま第一の業務運営に関する方針」に基づく2021年度取組み状況について取りまとめました。客観的に評価する成果指標（KPI）とともに公表いたします。

<もくじ>

はじめに	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	P.2
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.3
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.5
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.8
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.12
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.13
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.16
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.19
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みます	P.19
	新型コロナウイルスの感染拡大に対する当社取組み	P.20

当社の社名である「プライマリー（Primary）」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決意を社名に込めています。その想いの実現に向け、お客さま第一の業務運営の実践に取り組んでいます。

取組みを客観的に評価いただけるよう設定した以下の8つの成果指標（KPI）について、2021年度の成果は以下のとおりでした。

<成果指標（KPI）一覧>

成果指標（KPI）	2021年度末	備考	参照ページ
① 保有契約件数	101.8万件	年度末時点の有効契約件数	7ページ
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	14,540名	年度ごとの研修受講者数	10ページ
③ FP資格を保有する当社社員数	362名	年度末時点の資格保有社員数	11ページ
④ 「ご家族登録サービス」の登録件数	255,365件	年度末時点の累計登録件数	12ページ
⑤ 「指定代理請求特約」の付加件数	211,077件	年度末時点の累計登録件数	12ページ
⑥ 保全手続きの満足度	95.6%	アンケートで「わかりやすい」「まあわかりやすい」の回答割合	14ページ
⑦ 新規保険契約の手続きに関する満足度	97.3%	アンケートで「満足」「ほぼ満足」の回答割合	17ページ
⑧ 電話応対時のわかりやすさに関する満足度	97.4%	アンケートで「わかりやすい」「まあわかりやすい」の回答割合	18ページ

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

- 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、常に「お客さま第一」の考えに基づく業務運営を行い、「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、「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。
- 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に基づき具体的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」の対応関係>

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

原則1・2・7

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

原則6

- お客さまからのご意見等を踏まえた、お客さまニーズにお応えできる商品・サービスの提供

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

原則2・4・5・6・7

- ご契約にあたっての重要な情報のわかりやすい提供
- 募集品質の向上に向けた教育・研修

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

原則2・6

- 保険金等の適切かつ迅速なお支払い
- 安心してご契約を継続いただける取組みの推進

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

原則6

- 継続的なご契約情報の提供とお手続きの利便性向上
- 長期的な視点に配慮したアフターフォロー

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

原則2

- 「お客さまの声」を踏まえた業務改善の実践
- 「お客さまの声」への対応スキルの向上

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

原則3

- お客さまの利益を不当に害さない業務運営の実践

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みます

- 「お客さま第一」の考え方の定着と業務運営を実践する企業文化の醸成

原則2・7

当社方針

金融庁原則

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

【「お客さま第一」の業務運営に係る態勢の充実】

方針ならびに方針に基づく取組み、成果指標の見直し

「お客さま第一の業務運営に関する方針」、同方針に基づく取組み、および関連する成果指標（KPI）の見直しを行いました。（2021年6月公表）

- ・「お客さま第一の業務運営」の更なる高度化・充実化を図るとともに、お客さまにとって、よりわかりやすい内容としました。また、当社の「お客さま第一」に関する取組みをより多面的・客観的に示す観点から、成果指標（KPI）に「保有契約件数」と「保全手続きの満足度」を追加しました。
- ・改定内容の要旨、日々の業務を「お客さま第一の業務運営」に紐づけることの重要性等に関する社内研修を実施し、「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た意識向上を図りました（2021年7月～9月）。

お客さまサービス本部の設置

お客さまサービスの一層の強化に向け、2022年4月に「お客さまサービス本部」を新設しました。

- ・高齢化の進展やお客さまニーズの多様化を背景として、お客さまサービスに関する態勢を一層強化するべく、契約手続き等を行う事務部門とお客さまサービスセンター（コールセンター）を傘下とし、両部門の企画機能を集約した「お客さまサービス本部」を新たに設置しました。お客さまサービス全体を一連のプロセスとしてとらえ、より迅速かつ機動的な対応を実現していきます。

「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、健康寿命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（P.5～P.7参照）
- ◆ユニバーサルデザインへの取組み（P.8～P.9参照）
- ◆金融機関窓販の推進（P.10～P.11参照）



【「お客さまの声」をもとにした商品開発・改定】

ニーズに対応した商品の開発、改定

資産形成、相続、贈与、死亡保障等の、多様なお客さまの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、お客さまのご意見・ご要望をもとに商品の新規開発、改定を行いました。

※主な商品ラインアップは次ページ参照



お客さまの声・ニーズ



主な商品開発・改定ポイント

やさしさ、つなぐ2

商品改定

生存給付金を、孫の誕生日などの希望日に贈りたい

生存給付金支払日をお客さまが指定する任意の日指定できる「アニバーサリー機能」を追加しました。

おおきなまごころ32

商品改定

家族にのこすだけでなく、自分でもつきたい

「引出コース」を新たに設定し、一時払保険料（契約通貨建）を死亡保険金としてのこしつつ、ご契約の1年後から、お客さまが一時払保険料を上回る部分を自由に引出すことができました。

げんき、ささえる

新商品

家族にのこす準備をしながら、介護にも備えたい

「介護年金移行特約」を付加することで、被保険者が要介護2以上と認定されている場合、契約日から1年経過以後であれば、解約払戻金を原資とした介護年金に移行できる商品にしました。

えらんで、そなえる

新商品

資産をふやしながら、相続・介護へのそなえや、自身の年金としてのそなえなども行いたい

お客さまがそなえたい保障を4つの保障コースから選んでいただき、また、お客さまの運用スタイルに合わせて、14種類の特別勘定から運用方法も選んでいただける商品にしました。

みのり10年

新商品

資産を守りながら、将来の年金原資を積極的に増やしたい

「人生100年時代を楽しむ」をコンセプトに、保険料相当の年金原資を確保しながら、資産運用の成果に応じて年金原資が増える楽しみがある年金商品としました。

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 (2/3)

【主な商品ラインアップ° (2022年3月末現在)】

終身保険

外貨建

円建

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

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

おおきなまごころ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

一時払

自分で使える終身保険

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」ことができる外貨建て終身保険

年金保険

外貨建

円建

一時払

あしたの、よろこび2

お客さまが人生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

みらい、そだてる

目標値を設定して円建てで運用成果を自動確保+定期的に運用収益を得られる定額年金保険

一時払

10年先へのプレゼント

運用成果によって年金原資が上乗せされ、一度増えた年金原資は減らない、ふやす^{プラス}楽しみがある定額年金保険

新商品

一時払

みのり10年

平準払

あしたも充実

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

定額商品

変額商品

新商品

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

新商品

一時払

えらんで、そなえる

お客さまがそなえたい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

一時払

届くしあわせ

運用成果の自動確保+基本保険金額の100%を最低保証(年金原資・死亡保険金)する変額年金保険

(※) 2022年4月1日より契約年齢範囲の拡大やお客さまのご負担を軽減するなどのリニューアルを行い「しあわせ、ずっと3」として販売中。3月末までは「しあわせ、ずっと2」。

【お客さまニーズを踏まえた商品改定等】

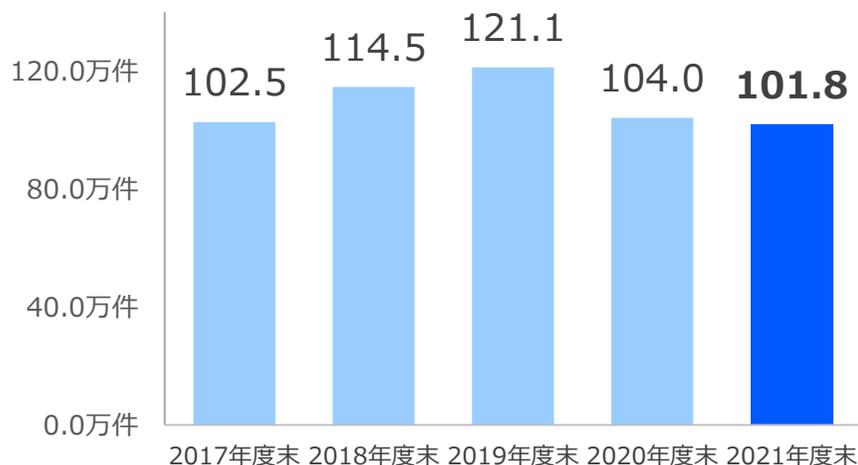
解約時のお客さま
負担の軽減

2022年4月1日以降の新契約（定額終身・定額年金）を対象に、タイムラグマージン(※1)を廃止することにより、解約時の計算式の簡素化を進め、お客さまにとってのわかりやすさ向上と費用負担の軽減を図りました。

(※1) タイムラグマージン（時間差手数料）とは、利率決定日から解約手続き日の金利変動によって生じる保険会社のコスト（資産売却損や運用手数料等）に備える手数料。

成果指標
(KPI)

保有契約件数（万件）



101.8万件

2020年度～2021年度にかけて、為替が円安となったこと等により、円建の運用目標値に到達した契約(※2)が増加し、多くのご契約者さまが運用成果を確保することができました。これに伴い、保有契約件数は減少しました。

(※2) 「しあわせ、ずっと3」等においては、お客さまには円建の運用目標値を設定いただけます。目標達成した場合は、外貨での運用から円建て契約に移行して運用成果を自動確保。契約のご継続か一括受取（解約）をご選択いただけます。

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・帳票類の改訂

お客さまにとってわかりやすい情報を提供するために、一部の汎用商品の「契約締結前交付書面兼商品パンフレット」を全面改訂しました。文字を大きく、コントラストを確保した色使いとし、二次元バーコードを随所に配置してWEBページと連動させるなどの工夫をして、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」の認証を取得するなど、**お客さまに寄り添った募集資料の見直し**に取り組んでいます。

なお、「しあわせ、ずっと2」のパンフレットは、お客さまにとってのわかりやすさ等が評価され、「UCDAアワード2021」で「アナザーボイス賞(※1)」を受賞しました。今後も、お客さまに見やすくわかりやすいパンフレットをお届けできるよう、専門的な知見を活かして、制作物を作成してまいります。

(※1) 産業・学術・生活者の「集合知」により開発した基準を使用した「第三者」の客観的な評価のうち、特に「生活者」の評価が高いもの。

UCDA認証取得「契約締結前交付書面兼商品パンフレット」



(※2) 「しあわせ、ずっと3」は3月末までは「しあわせ、ずっと2」。2022年4月1日付で商品改定。

「アナザーボイス賞」



方針3 お客様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】

オフィシャルサイトの 刷新・機能追加

- 2021年10月に**オフィシャルサイトをリニューアル**しました。ご利用いただくお客さまにとって、より見やすくするため、文字サイズ・色、ボタンサイズを変更するとともに、情報を探しやすいようにデザインや画面構成を全面的に刷新しました。
- このリニューアルに合わせて、**積立利率、為替レート等の検索機能向上**や、商品パンフレットの補足説明を行う動画として「**動く商品パンフレット**」(一部商品)、お客さまがご自身のニーズに合う保険商品の診断ができる「**保険の選び方**」を導入しました。

動く商品パンフレット



(※) 「しあわせ、ずっと3」は3月末までは「しあわせ、ずっと2」。
2022年4月1日付で商品改定。

保険の選び方



【金融機関代理店向け研修等】

金融機関代理店
向け研修

- コロナ禍で対面による研修の開催が難しい中、**オンライン研修を積極的に推進**し対面と併用することで、**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。
- 金融ジェロントロジー(※)の学問的知見を踏まえ、**ご高齢のお客さま一人ひとりに合わせた適切な対応スキル**を学ぶ「**金融ジェロントロジー研修**」を開発しました。代理店に展開し活動を支援していきます。

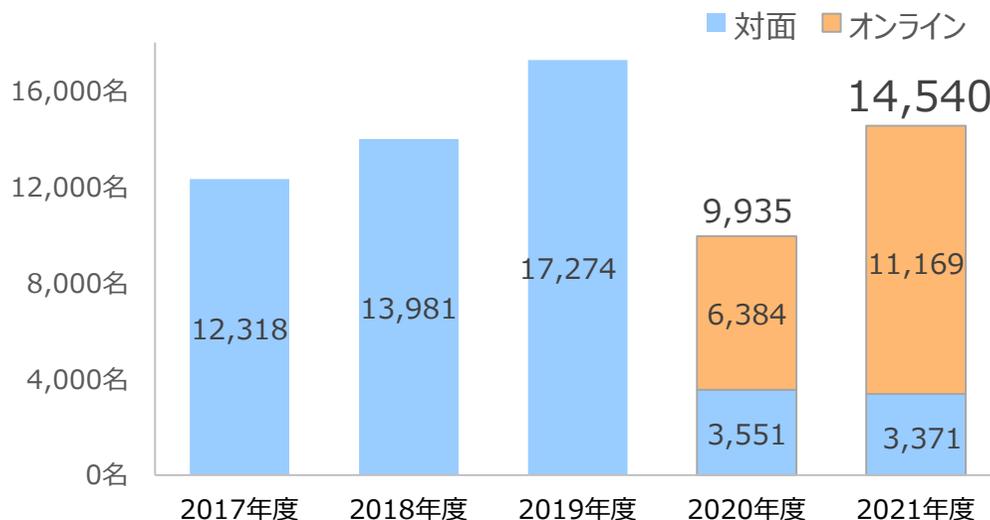


映像配信スタジオ
「PRIMARY CREATIVE STUDIO」

(※) 加齢にともなう身体機能や認知機能の変化が経済・金融行動にどのような影響を与えるかを研究する学問領域。

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



対面とオンラインを効果的に併用することで、研修受講者数が対前年度比146%に増加。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。

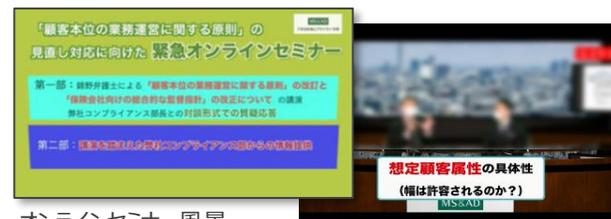
14,540 名

- 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販売担当者の数
- 2021年度末までの累計受講者数：125,467名

【金融機関代理店向け研修等】

金融機関代理店 向け指導・支援

- 金融機関代理店との定期的な意見交換や「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の実施に向けた指導や支援を通じ、**金融機関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・推奨を適切に行える**よう取り組んでいます。
- 代理店向けオンラインセミナーを開催し、「顧客本位の業務運営に関する原則」等の改正ポイントを、わかりやすく解説しました。



オンラインセミナー風景

社員の育成

多様化するお客さまニーズにお応えするため、**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、相続、贈与、税務などの知識を身につけた**社員の育成**に取り組んでいます。

成果指標 (KPI)

FP資格を保有する当社社員数（保有割合）

362名（89.8%）

- 2022年3月末時点のFP1級、FP2級、CFP、AFP保有者数
- 2022年3月末時点における当社社員数：403名（派遣社員等を除く）

	2020年度末	2021年度末	前年度比
F P 資格保有社員数	342名	362名	+20名
（保有割合）	87.7%	89.8%	+2.1ポイント

<上位資格保有者> F P 1 級もしくはC F P の資格保有者

2020年度末：27名、2021年度末：30名

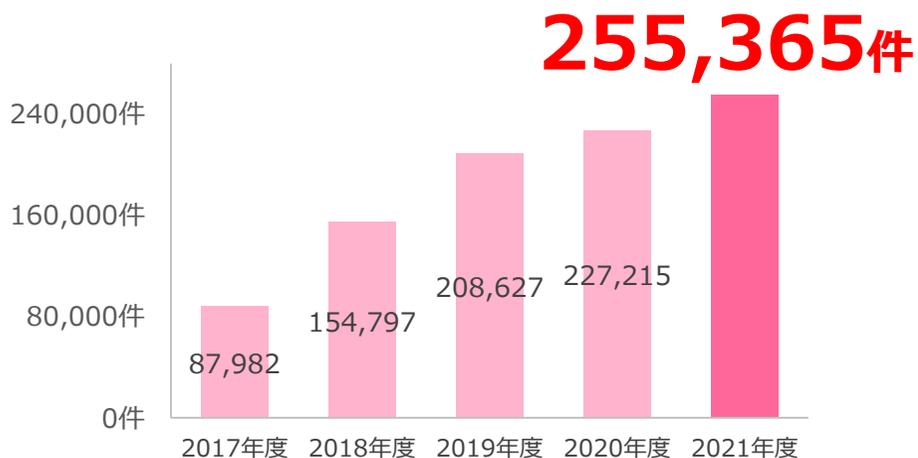
【安心して契約を継続いただく取組み】

「ご家族登録サービス」 「指定代理請求特約」 の付加推進

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、安心してご契約を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
- 2021年度末の件数の前年度対比+28,150件
- 2021年度末時点の保有契約件数：101万件

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
- 2021年度末の件数の前年度対比+19,274件
- 本特約が付加可能な契約の2021年度末時点の件数：43万件

【お客さまの利便性向上に向けた取組み】

「ご契約状況のお知らせ」
のWEB版開始

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、ご契約後の情報提供に取り組んでいます。

- **2021年10月より「ご契約状況のお知らせ」のWEB版**の取扱いを開始し、郵送でのお受け取りに代えて、ご契約者さま専用インターネットサービスの中でご覧いただけるようになりました。郵送でご案内している書面をそのままPDFで確認、保存ができるなどの利便性をご案内し、紙資源の使用削減にもつながる点等もお伝えして、多くの方にご活用いただけるよう取り組んでいます。

三井住友海上プライマリ生命
MS&AD INSURANCE GROUP

商品情報 ▾ 予定利率・積立利率 為替レート **ご契約者さま ▾** 保険の選び方 ▾ 会社情報

「ご契約状況のお知らせWeb」のご案内

「ご契約状況のお知らせ」が、ご契約者さま専用インターネットサービスからご覧いただけるようになりました！
便利で快適・地球にやさしい「ご契約状況のお知らせWeb」のご登録をおすすめします！

「ご契約状況のお知らせWeb」の特徴

<p>インターネットで確認できます</p> <p>スマートフォンやパソコンの画面上で文字や画像を拡大して閲覧することもできます。 郵送でご案内している書面をそのままPDFで確認いただけます。</p>	<p>書類の廃棄が不要になります</p> <p>PDFファイルをスマートフォンやパソコンへ保存したり、印刷することも可能です。</p>	<p>紙資源の節約になります</p> <p>Web版を選択されたご契約に関し、「ご契約状況のお知らせ」を印刷・郵送した場合にかかる費用の一部を自然保護活動に役立てます。</p>
---	---	--

「ご契約状況のお知らせWeb」に登録後、次回の「ご契約状況のお知らせ」から以下のように変更となります。

 <p>最新の「ご契約状況のお知らせ」掲載時、ご登録メールアドレス宛にお知らせメールをお送りします。*</p>	 <p>ご契約者さま専用インターネットサービスにログイン後、「ご契約状況のお知らせ」とチラシ等同時封筒をPDFでご覧いただけます。</p>	 <p>郵送通知は停止します。</p>
---	--	--

※ 郵送での案内時と同様に、特約勘定で運用している契約は年4回、一般勘定で運用している契約は年に1回案内いたします。

➤ よくあるご質問：次回の「ご契約状況のお知らせ」からWebで閲覧（郵送を停止）したい場合、いつまでに登録すればよいですか。

【お客さまの利便性向上に向けた取組み】

お問い合わせ手段の 拡大等



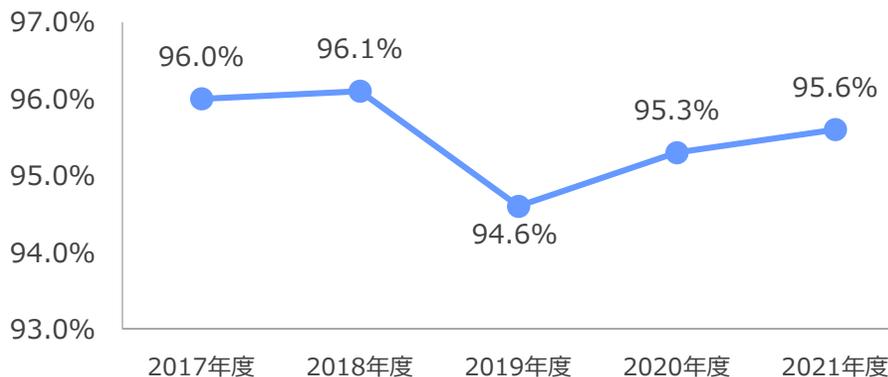
- **お客さま向けチャットサポートを開始**
お客さまニーズに応じて、お問い合わせ手段をお選びいただけるほか、営業時間外でもチャットボットが自動対応し、一部の請求書発送依頼の受付業務などに対応します。
- **LINE公式アカウントを開設**
ID連携を設定することで、ご契約者さま専用インターネットサービスに、お客さま番号・パスワードの入力なしでログインでき、便利にご利用いただけます。また、LINEのメニューからチャットでお問い合わせいただけます。



当社LINE 公式アカウント

成果指標 (KPI)

保全手続きの満足度



95.6%

- アンケートで「わかりやすい」「まあわかりやすい」の回答割合

【ご契約後のアフターフォロー】

金融機関代理店と協働したアフターフォローの推進

生命保険商品は契約期間が長期にわたることから、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。

- 金融機関代理店のアフターフォローを支援するため、ご高齢のお客さまに対し、ご契約直後に当社からお電話を差し上げ、契約のお礼とともに、**ご意向の再確認や商品内容の振り返り等を行う「サンキューコール」を実施**しています。
- 金融機関代理店の**販売担当者が、お客さまの契約情報を日次で確認し、アフターフォローに活用できる仕組みを導入**しました。（「ご契約内容明細」を代理店WEBから抽出・印刷する機能）



代理店WEB 画面イメージ



「ご契約内容明細」帳票イメージ

「ご契約内容明細」帳票イメージサンプル

三井住友海上プライマリー生命保険株式会社

※点のご契約内容を以下のとおりお知らせいたします。

ご契約内容明細		基準日: 2021年 3月 9日	
証券番号	XXXXXXXXXX	契約日	2021年 2月 25日
代理店	XXXXXXXXXX		
名称	XXXXXXXXXX		
種類	XXXXXXXXXX		
山田 花子 様	女性 1948年 7月 30日生		
〒111-1111	電話 11-1111-1111		
東京都 XXX XXXX			
XX-XXXX			
山田 花子 様	女性 1948年 7月 30日生		
	契約年齢 72歳		
山田 一郎 様	男性 1987年 2月 7日生		
〒111-1111	子供		
東京都 XXX XXXX			
XX-XXXX			
山田 一郎 様	100%	男性 1987年 2月 7日生	
受取人			
指定代理			
受取人	山田 一郎 様		

【「お客様の声」を経営に活かす体制】

「お客様の声」の受付体制等

お客様サービスセンター（コールセンター）におけるお客様からの問い合わせ等への対応や、お客様アンケートなどの取組みを通じて、「お客様の声」を広くお伺いし、お客様の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。



集約・分析等

三井住友海上プライマリー生命

社内共有 論議	品質向上委員会	品質向上部会	など
	VoC連絡会	消費者モニター会議	
品質向上委員会	企業品質の向上およびCSに関する重要な課題を協議する経営会議体		
品質向上部会	品質向上委員会の下部組織として、業務品質向上のための具体的実行策の検討を行う会議		
VoC連絡会	「お客様の声」を社内でも共有する連絡会（Voice of Customer連絡会）		
消費者モニター会議	消費者関連専門家から、当社のお客様向けの各種資料やサービス施策等に関して意見やアドバイス等を受ける会議		

「苦情」と「感謝・おほめの言葉」の受付状況

項目		2020年度	2021年度
苦情	保険のご加入に関するもの	530件	335件
	ご契約後のお手続きに関するもの	603件	519件
	保険金・年金等のお支払いに関するもの	268件	256件
	その他（※1）	1,416件	1,064件
合計		2,817件	2,174件
感謝・おほめの言葉（※2）		1,457件	1,956件
お客様の声による改善取組み件数		17件	29件

（※1） 「運用実績に関する苦情」「フリーダイヤルの受信状況に対する苦情」「会社・代理店の態度等に関する苦情」「電話対応に対する苦情」「代理店担当者やサービスに関する苦情」「商品内容・仕組みに関する苦情」など

（※2） 「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】2020年度：27,905件、2021年度：30,915件

【「お客様の声」を活かした業務改善等】

「お客様の声」からの改善事例

「お客様の声」を活かした、2021年度の業務改善事例は以下のとおりです。

お客様の声・ニーズ

- ・生存給付金請求手続きを、早く簡単にできるようにしてほしい。
- ・「ご契約内容のお知らせ」をもっと早く届けてほしい。
- ・日中はお客様サービスセンターへの電話が難しい。
- ・スマートフォンで気軽に問い合わせしたい。

改善事例

- 生存給付金請求について、スマートフォンを活用したWeb請求手続きの取扱いを、2021年7月より開始しました。
- お客様宛に郵送している「ご契約状況のお知らせ」を、2021年10月よりご契約者さま専用インターネットサービスで閲覧できるようにしました。(P13参照)
- お客様からの問い合わせの利便性向上に向け、お客様向けチャット・LINEサービスを導入し、2022年3月よりサービスを開始しました。(P14参照)

成果指標 (KPI)

新規保険契約の手続きに関する満足度



お客様からの感謝・おほめの声の例

・今回はとても良いものにめぐり逢えてほんとうに感謝しています。自分の老後が安心できる商品だと思い契約しました。

97.3 %

- 全体に対する「満足」「ほぼ満足」の割合
- 2021年4月～2022年3月に、新たに保険契約を申し込まれたお客様に対しアンケートを実施 (回答数30,915件)

【お客さまサービスセンター（コールセンター）の取組み】

電話対応の品質
向上に向けて

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。

- ご高齢のお客さまに対し、より配慮した対応ができるよう、金融ジェロントロジー関連団体のワーキンググループ等で得た知見をもとにして「高齢者対応研修」をリニューアルし、オペレーター全員が受講しました。
- 80歳以上のお客さまからの入電について、音声ガイダンスを介さずに直接オペレーターに電話を接続する「ハートフルラインサービス」を導入しました。（2021年4月）



成果指標
(KPI)

電話対応時のわかりやすさに関する満足度



97.4%

- 「わかりやすい」「まあわかりやすい」の割合
- 2021年6月～7月・11月～12月に、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に対しアンケートを実施（回答数1,395件）

「ハートフルラインサービス」

日当たり100件程度の入電があり、音声ガイダンスに関する苦情が減少しました。オペレーターにつながるまでの時間が短縮された結果、お客さま満足度の向上につながりました。

方針7 お客様の利益を不当に害さないよう適切に業務を行います (1/1)

【お客様利益の保護】

利益相反の防止

当社では、お客様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、お客様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 「お客様第一」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みます (1/1)

【企業文化の定着に向けた取り組み】

企業品質の月

当社は毎年11月を「企業品質の月」と定め、職場ミーティングの開催や全社員を対象とした品質向上に関する研修等の取り組みを通じて、**業務品質の向上に向けた行動に繋げていくための意識の醸成と「お客様第一の考え方」の社内への定着**を図っています。

2021年度「企業品質の月」では、高齢者に関わりの深い「認知症」やその家族へのサポートについて理解を深め、超高齢社会における課題の解決につなげることを目的として、全社的な取り組みを展開しました。当社としての課題や改善すべき点に関する意見・アイデアが多く出され、業務改善・品質向上に向けて取り組みを進めています。

ご高齢のお客様の理解

2021年6月に、**一般社団法人日本意思決定支援推進機構(※)**に賛助会員として入会しました。認知症や高齢者の意思決定支援に関する知見の習得や金融機関における現場対応等、より実務的な情報収集に取り組んでいます。

(※) 医療同意や財産管理、遺言に至るまで、あらゆる意思決定場面をサポートすることを目的に設立された専門機関。

新型コロナウイルスの感染拡大に対する当社取組み

- 当社では、新型コロナウイルスの影響を受けられたお客さまを対象に、以下の取組みを行っています（2022年5月31日現在）。

保険金および貸付金等諸支払請求の簡易迅速なお取扱い

ご請求手続きに必要な書類を準備することが困難なお客さまについては、お申し出いただくことで、ご請求手続きに必要な書類を一部省略する等、お客さまの個別事情を勘案した簡易迅速なお取扱いを行います。

災害死亡保険金のお支払い

災害による死亡を保障する商品において、災害死亡保険金の支払対象となる感染症の範囲を拡大しました。「新型コロナウイルス感染症」を直接の原因としてお亡くなりになった場合、災害死亡保険金をお支払いします。

取扱いの詳細および最新の情報につきましては、当社オフィシャルサイトにてご確認いただけます。

<https://www.ms-primary.com/>