

「お客さま第一の業務運営に関する方針」 に基づく 2024年度の取組み状況

2025年5月30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、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」（以下、「本方針」といいます）を定めて、本方針に基づく取組みを推進しています。
- 本方針に基づく2024年度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 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 P 11
方針5	ご契約に関するお手続き等の利便性の向上を図るとともに、お客さまへのアフターフォローの充実を図ります。 P 12
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 15
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 18
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 18
〔ご参考〕	成果指標（KPI）の推移 P 19

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、当社の本方針および本方針に基づく取組みを策定し、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】お客さまにご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 4~6	… 原則6 補充原則1、2、3、4、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。	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 7~10	… 原則2、4、5、6、7 補充原則5
【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 11	… 原則2
【方針5】ご契約に関するお手続き等の利便性の向上を図るとともに、お客さまへのアフターフォローの充実を図ります。	⑥新規保険契約のお手続きに関する満足度 ⑦保全手続きの満足度	P 12~14	… 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。	⑧電話対応時のわかりやすさに関する満足度	P 15~17	… 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 18	… 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みます。	—	P 18	… 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>)。

「お客さま第一」の視点に立った業務運営

PDCA運営の 実践

- 本方針に関する各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。
- 「お客さま第一の業務運営」の**更なる高度化・充実を図るとともに、お客さまにとってよりわかりやすい内容・記載とする観点から、金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」の改訂等も踏まえ、本方針および本方針に基づく取組みを改定**しました。
 - －プロダクトガバナンス体制の整備・強化、また、同体制に基づく取組み等について明記
 - －デジタル活用の観点も踏まえた、ご契約時のお客さま利便性向上に関する内容を追加 等

「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。本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や、機関投資家としてESG（環境・社会・ガバナンス）課題を考慮した投資活動を行っています。「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）達成に向けた取組みを展開しています。
- ◇ 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)
- ◆ ユニバーサルコミュニケーションデザインへの取組み (P7参照)
- ◆ 金融機関窓販の推進 (P9～P10参照)



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 (1/3)

お客様の多様なニーズにお応えする商品ラインアップ^o (2025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	<p>商品改定 しあわせ、ずっと4</p> <p>「ふやす」「つかう」「のこす」機能を持った終身保険</p> <p>やさしさ、つなぐ2</p> <p>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</p> <p>やさしさ、つなぐ+介護2</p> <p>「やさしさ、つなぐ」に介護保障特約を追加した終身保険</p> <p>商品改定 おおきなまごころ3</p> <p>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」+「三大疾病・介護・認知症に備える」ことができる終身保険</p>		<p>商品改定 あしたの、よろこび2</p> <p>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定額年金保険</p> <p>商品改定 みのり10年</p> <p>選べる人生応援年金</p> <p>すてっぷLG & すてっぷLG</p> <p>運用成果によって年金原資が上乘せされる、ふやす楽しみがある定額年金保険</p>		
	平準払			<p>あしたも充実2</p> <p>新商品 外貨で運用する積立年金保険</p> <p>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</p>		
変額商品	一時払	<p>げんき、ささえる</p> <p>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</p>	<p>えらんで、そなえる</p> <p>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</p>	<p>しあわせつみたて</p> <p>いそどる、みらい</p> <p>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</p>	<p>新商品 みらいふくらむ</p> <p>投資信託を活用して運用する</p>	
	平準払					

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 (2/3)

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

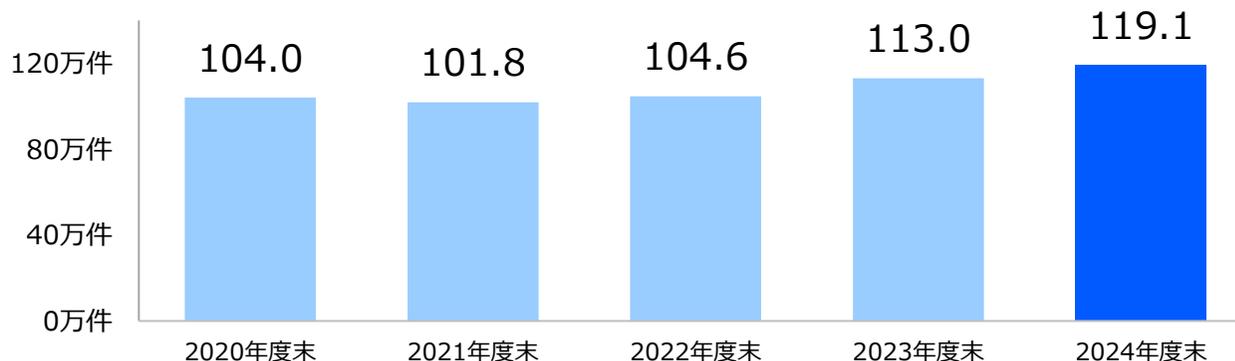
「Vポイントが貯まる保険」への商品追加

- 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、商品開発・改定を行っています。
- 運用の目標値を設定できるターゲット型保険について、ご契約の中長期での運用効果や保障メリット確保の観点から、目標値設定の下限の引き上げや廃止を行いました。また、目標値到達前にお客様をフォローできるよう、代理店向けに契約データ抽出ツールを提供しました。
- 資産形成に関心のあるお客様のニーズにお応えする商品として、三井住友カード株式会社が運営する「Vポイントが貯まる保険」の商品ラインアップに、当社の「みらいふくらむ」(変額保険(有期型))および「積立年金保険」(生存保障重視型平準払個人年金保険(利率変動型))が新たに加わりました。(ニュースリリースは [こちら](#))

成果指標
(KPI)

保有契約件数 (万件)

119.1 万件



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 (3/3)

プロダクトガバナンス体制

基本理念

□ 当社は「商品開発方針」に商品開発における基本理念を定め、その理念に沿ったプロダクトガバナンスの構築と実践を行い、お客様の最善の利益を追求しています。

【商品開発方針（抜粋）】

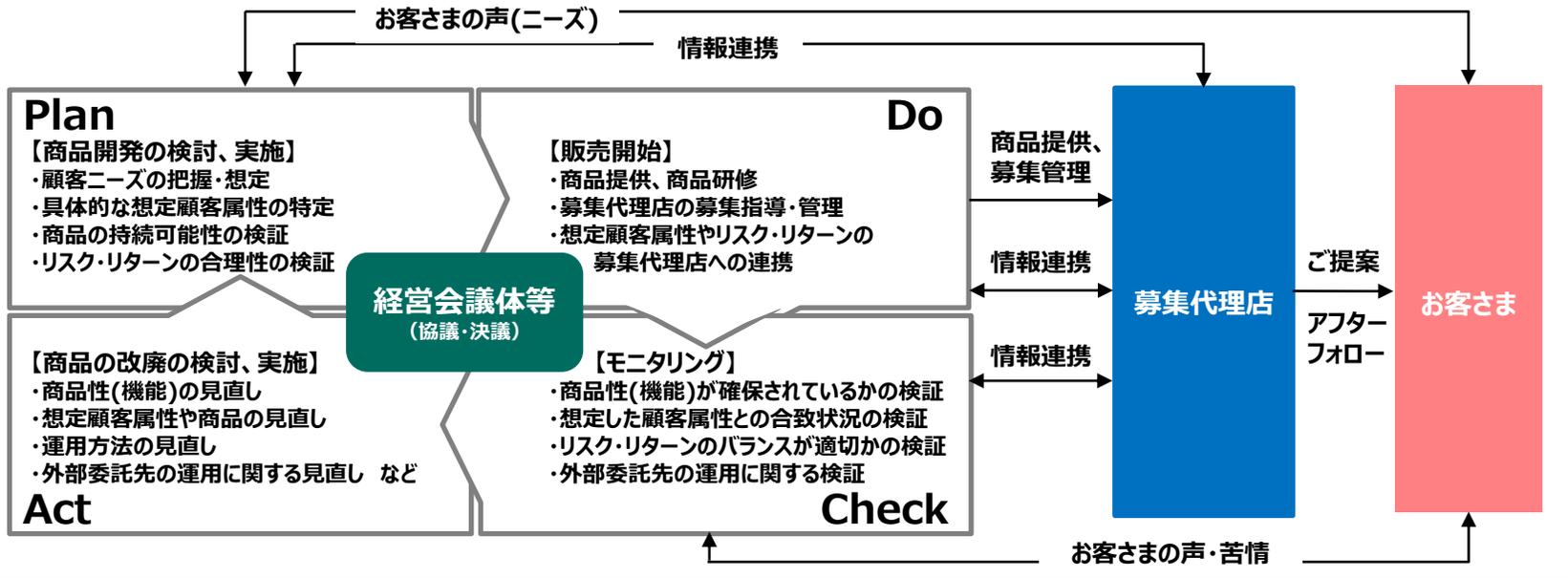
商品の開発および改廃に際しては、『お客様第一の業務運営に関する方針』に基づき、お客様の最善の利益を追求し、商品の提供を通じて得られる社会からの評価をもとに、企業価値の向上と安定化を目指します。

体制整備

□ 商品の組成・提供・管理といったライフサイクル全体において、**経営会議体での協議・決議や代理店との連携等も含め、プロダクトガバナンスに係るPDCA運営**を実践しています。具体的には、お客様の最善の利益を実現するため、お客様のニーズや属性を考慮した商品開発を行っているほか、商品開発後も、定期的にお客様のニーズや属性との合致状況等を検証し、その結果を商品改定等に活かしています。

プロダクトガバナンスのPDCAサイクル

※プロダクトガバナンス体制の見直しも含め、PDCAサイクルを運営しています。



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。
- 2024年度は、平準払個人年金保険「あしたも充実2」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**の取得を通じて、わかりやすさや読みやすさの改善に努めました。
- 上記取組みを含め、UCDに関する当社の1年間の取組みが総合的に評価され、**UCDAが主催する「UCDAアワード2024」において「総合賞 (企業表彰) ゴールド」および2つの部門賞を受賞**しました。(受賞に関するニュースリリースは [こちら](#))

UCDA認証取得



実際のパンフレット
→ [こちら](#)



「総合賞(企業表彰)ゴールド」

UCDに関する企業の取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

「UCDAアワード2024」

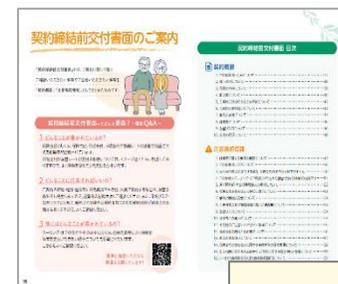
印刷物カテゴリ パンフレット部門



生活者と専門家による評価が総合的に高いもの

「情報のわかりやすさ賞」

コミュニケーションデザインカテゴリ



動画での説明

契約締結前交付書面ってどんな書面？

特に専門家の評価が高いもの

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

- 当社は、株価・金利・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を中心に提供しています。**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

商品概要資料



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、想定顧客属性の明確化など、記載内容の拡充に取り組んでまいります。

契約時

意向確認書兼適合性確認書

ご契約のしおり・約款

特別勘定のしおり（変額商品）

特別勘定に関する内容や運用体制をご案内しています。

契約締結時交付書面（保険証券に同封）

「生命保険証券が届いたら」のページを
当社オフィシャルサイトに新設

ご契約後にお客さまにお送りする生命保険証券に同封する「サービスガイド」の内容や、プライマリー生命マイページの登録方法の詳細をわかりやすくご説明しています。

（P12参照）

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（変額商品）

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いただけます。

生命保険証券が届いたら

この度は、当社の生命保険にご加入いただき誠にありがとうございます。
保険証券とともにお届けした書類やお客さまに安心して保険契約をご継続いただくためのサービスをご案内します。

以下のSTEPに沿ってご確認ください。

- STEP 1 お届けした書類についてご確認ください
- STEP 2 プライマリー生命マイページにご登録ください
- 便利なサービス チャットサポート・LINE公式アカウントをご活用ください

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

お客さま第一の
業務運営の支援

- 対面研修とオンライン研修を併用して、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ています。2024年度に実施した研修は516回（前年度比+4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。
- 「お客さま第一の業務運営」の実践を支援する指導型研修を、代理店の特性や要望に合わせて、計80回実施しました。

※「お客さま第一の業務運営」の実践を支援する指導型研修（例）



1. お客さまのためのアフターフォロー研修

研修形態
推奨：対面型研修
動画：有

標準研修時間：1.5時間

特徴

- アフターフォローの重要性や効果的なアフターフォローについて、事例やワークを通じて考え、具体的な手法を習得します。
- 加齢に伴う身体機能や認知機能の低下が見られる高齢のお客さまとのコミュニケーション方法について学びます。

主な研修のポイント

- 高齢者との円滑なコミュニケーション
- 効果的なアフターフォローに関するワーク

受講者割合

職種	割合
預り資産担当者	62%
内部管理責任者	16%
新任担当者	19%
その他	3%

2. 特定保険契約についての留意点に関する研修

研修形態
推奨：オンライン型研修
動画：無

標準研修時間：1.0時間

特徴

- 外貨建て一時払保険等特定保険契約の販売時における比較提案・説明の徹底について学習します。
- 苦情事例のワークを通じて未然防止のポイントや留意点、面談記録に記載すべき事項まで詳細に確認します。

主な研修のポイント

- 外貨建て金融商品の比較提案
- 最近目立つ苦情事例と対応策に関するワーク

受講者割合

職種	割合
預り資産担当者	40%
内部管理責任者	5%
新任担当者	10%
全職員	20%
その他	20%
IWS	5%

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

2024年度 **14,250 名**

- 当社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
- 2024年度末までの累計受講者数：170,940名

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「お客様本位の業務運営」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、**代理店がお客様のニーズ・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

- **代理店検査や対話型指導ミーティングを通じて、各代理店の保険募集管理態勢等の状況や課題等を確認・把握した上で、その強化・改善に向けた指導・支援を行っています。**また、定期的実施している契約モニタリングにて、各指標の分析結果から通常と異なる値等を検知した場合には、その情報提供や指導等を行い、適正な保険募集の確保に向けて取り組んでいます。さらに、ご高齢のお客様への募集時におけるご親族の関与の推進や、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います。
- **保険募集における苦情や不祥事故等の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**により苦情や不祥事故等の未然防止に取り組んでいます。(※)代理店でのコンプライアンス研修などを支援するための情報提供ツール
- コンサルティングスキルの向上の観点から、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。

当社社員の教育

成果指標
(KPI)

FP資格を保有する当社社員数 (保有割合)

361名 (89.1%)

- 2025年3月末時点のFP1級、FP2級、CFP®、AFP保有者数
- 当社社員数：405名 (派遣社員等を除く)
- 上位資格 (FP1級、CFP®) 保有者：42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)

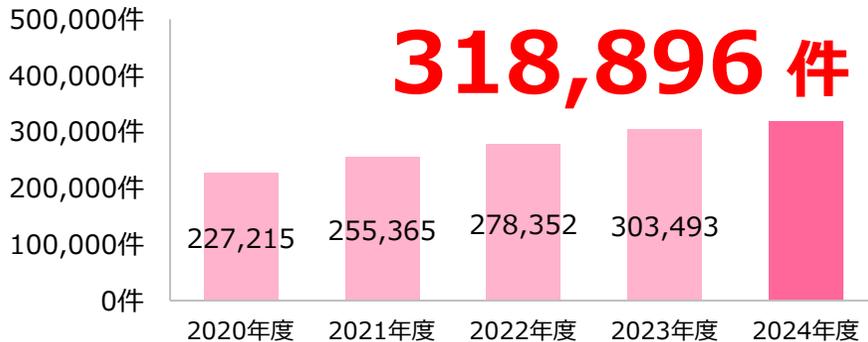
安心して契約をご継続いただくための取組み

「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
- 2024年度末時点の保有契約件数：119.1万件

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
- 本特約が付加可能な契約の2024年度末時点の件数：63.7万件

保険金等のお支払い状況

2024年度にお支払いした保険金等の件数・金額は、右表のとおりとなりました。

	死亡保険金	年金	生存給付金 その他	合計
お支払件数	21千件	542千件	360千件	923千件
お支払金額	1,754億円	881億円	3,244億円	5,880億円

- 「生存給付金 その他」の「その他」とは、「年金の一括支払」、「年金原資の一括支払」などのお支払いです。解約等は含んでいません。
- 「お支払件数」は、お支払い件数単位で算出しています。

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。

プライマリー生命 マイページの登録推 進および機能改善

- 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。2024年度は以下の対応を行いました。
 - － 契約内容照会画面で、外貨建て商品の当日の為替レート・解約払戻金額の表示を開始しました（2024年5月開始）。
 - － 契約内容照会画面のその他の項目の当日情報表示や、マイページの24時間稼働を開始しました（2025年4月開始）。

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。

「生命保険証券が届いたら」ページの新設

- 当社の公式サイトに「生命保険証券が届いたら」のページを新設し、「プライマリー生命サービスガイド」の内容や、マイページ登録方法の詳細等をわかりやすく掲載しました（2024年5月）。

※当社公式サイト
「生命保険証券が届いたら」ページ画面イメージ



「サービスガイド」



お客さまの利便性向上に向けた取組み

お客さまへのアンケートの活用

- ご契約後にお送りする保険証券に新規ご契約に関するアンケートを同封し、ご契約に際してのお客さまの声を収集して、サービス向上等に活用しています。記載いただいたコメントに応じて個別に該当の代理店へ情報連携を行うなど、アフターフォローの充実にも活用しています。
- ご契約後に契約内容変更や名義変更等のお手続きをされたお客さまに対して、アンケートを実施しています。いただいたご意見等を踏まえ、お客さまサービスの向上や業務改善に活用しています。

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」「どちらかといえば満足」の割合
- 2024年4月～2025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：49,959件）

成果指標
(KPI)

保全手続きの満足度



- 全体に対する「満足」「どちらかといえば満足」の割合
- 2024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：1,209件）

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

契約期間が長期にわたる生命保険商品の特徴を踏まえ、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。

- 代理店への一斉指導やINFOBOXを通じて、運用目標値を設定できる**ターゲット型保険に関するアフターフォローのポイントを周知**するとともに、目標達成契約で発生した**苦情等の情報提供、並びに注意喚起**を行いました。
- 代理店のアフターフォローを支援するツールとして、**代理店の募集人が代理店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、お客さまと同じ情報を共有して契約内容の振り返りができるよう、インフラを整備しています。
- 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。

様々なお問い合わせ
への態勢整備

●お客さまの状況に応じたお問い合わせへの対応態勢

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

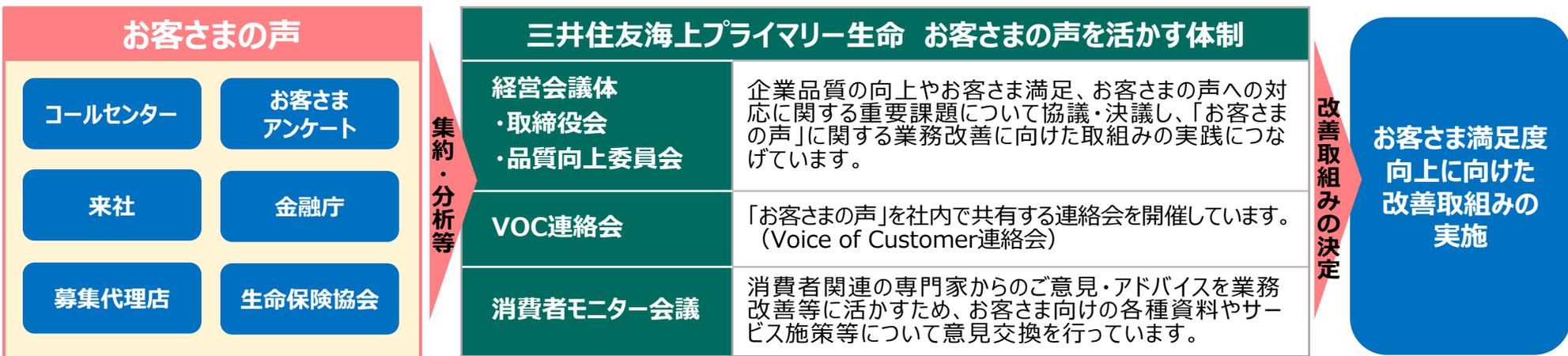
チャットサポート

- 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に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。

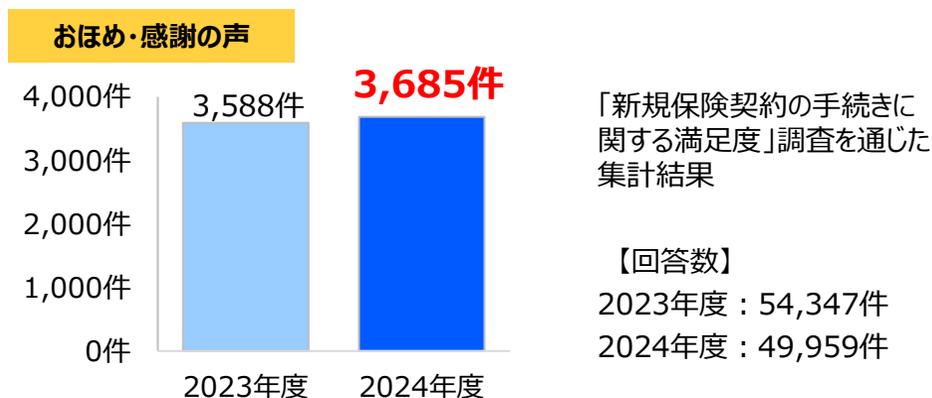
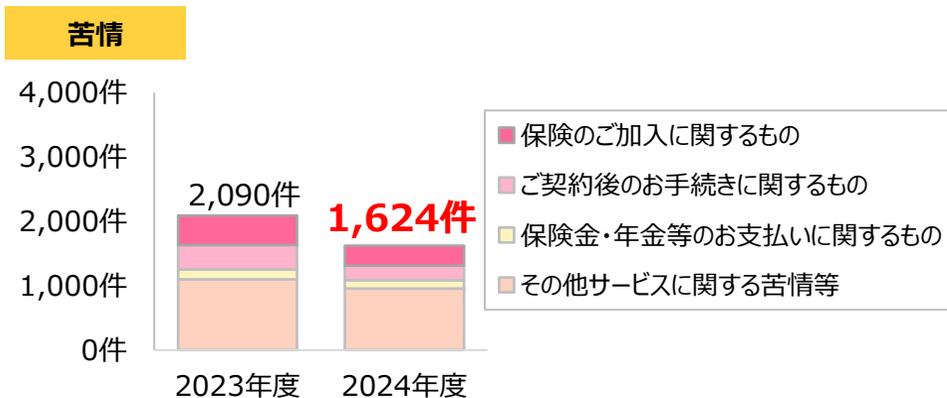
「お客様の声」を経営に活かす体制

「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



お客様サービスセンター（コールセンター）の取組み

お客様サービスセンター（コールセンター）において、お客様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」および「金融ジェロントロジー研修」を受講し**、ご高齢のお客様に配慮した、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。
- 音声認識システムを利用した「対応スキル自動評価」を導入しているほか、eラーニングコンテンツ等を活用した研修を行い、全てのオペレーターの電話対応スキルを定期的にチェックし、対応品質・スキルの向上に取り組んでいます。



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
- 2024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：1,209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」を活かして、業務の見直しや改善を推進しています。2024年度の業務改善事例は以下のとおりです。

お客様の声による改善取組み件数

2024年度 31件

お客様の声・ニーズ	改善事例
<p>外貨建て保険の運用の仕組みや注意点について、わかりやすく知りたい。</p>	<p>外貨建て保険にご加入いただいているお客さまや、初めてご加入を検討されているお客さまが、運用の仕組みや市場金利の変動と解約払戻金との関係（市場調整）等についてわかりやすくご理解いただけるよう、漫画やイメージ図を用いたご説明資料（※1）を製作しました（2024年5月）。</p>
<p>「プライマリー生命マイページ」をもっと使いやすくしてほしい、利用時間を延ばしてほしい。</p>	<p>「プライマリー生命マイページ」の契約内容照会機能をより便利にご利用いただけるよう、以下の取組みを実施しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用時間を拡大し、24時間（土日の夜間を除く）ご利用いただけるようにしました（2025年4月）。 ・解約払戻金額やその他契約内容について、「当日」もしくは「前日」時点の最新情報を表示するようにしました（変更前は「前営業日」時点の情報。2024年5月、2025年4月）。
<p>加入を検討するにあたり、生命保険の税務について基本的なことを知りたい。</p>	<p>生命保険のご加入を検討される際に、税務についてご理解いただく一助となるよう、保険種類ごとの税務のポイントや、具体的な課税対象額の計算方法等をわかりやすく説明したツール「税務はじめて物語」（※2）を製作しました（2024年8月）。</p>

（※1）漫画やイメージ図を用いた説明資料



（※2）税務はじめて物語



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

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

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関する社内コミュニケーションの活性化や、職場単位でのディスカッション等を通じ、社員一人ひとりの意識の醸成と行動変革、「お客様第一の考え方」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様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、「お客様の声」に関する研修の履修 等

ご高齢のお客様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ぶ機会を当社社員に提供し、**高齢のお客様に寄り添った対応ができる人財を育成**しています。

資格	2022年度末	2023年度末	2024年度末
金融ジェロントロジー認定資格 取得者	31名	71名	96名
金融業務3級シニア対応銀行業務コース 合格者	94名	109名	103名
ユニバーサルマナー検定 合格者	216名	211名	219名
認知症サポーター養成講座 受講者	404名	394名	397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。

<成果指標 (KPI) 一覧>

成果指標 (KPI)	2022年度	2023年度	2024年度	関連する方針	参照ページ
① 保有契約件数 (年度末)	104.6万件	113.0万件	119.1万件	方針2	P5
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	13,495名	17,728名	14,250名	方針3	P9
③ FP資格を保有する当社社員数 (年度末)	362名	378名	361名	方針3	P10
④ 「ご家族登録サービス」の登録件数 (年度末累計)	278,352件	303,493件	318,896件	方針4	P11
⑤ 「指定代理請求特約」の付加件数 (年度末累計)	287,623件	381,180件	447,859件	方針4	P11
⑥ 新規保険契約の手続きに関する満足度	98.3%	98.6%	98.8%	方針5	P13
⑦ 保全手続きの満足度	96.5%	97.1%	97.0%	方針5	P13
⑧ 電話応対時のわかりやすさに関する満足度	97.6%	98.3%	98.3%	方針6	P16